

# Conditions générales

IT Services

## Table des matières

1. Définitions.....	2
2. Documents contractuels .....	3
3. Bénéficiaires .....	3
4. Entrée en vigueur de la convention et durée .....	3
5. Suspension et résiliation .....	3
6. Conditions de fourniture des produits ou services .....	4
7. Prix .....	6
8. Conditions de facturation et de paiement .....	6
9. Pouvoir hiérarchique et disciplinaire.....	7
10. Non-sollicitation de personnel .....	7
11. Responsabilité .....	7
12. Assurances.....	7
13. Propriété intellectuelle .....	7
14. Sécurité .....	8
15. Règles sur le contrôle du commerce .....	8
16. Force majeure .....	8
17. Confidentialité .....	9
18. Sous-traitance.....	9
19. Cession.....	9
20. Renonciation .....	9
21. Nullité partielle .....	9
22. Protection des données personnelles .....	9
23. Réversibilité .....	10
24. Référencement .....	10
25. Survie de certaines dispositions .....	11
26. Convention de preuve .....	11
27. Droit applicable et attribution de compétence .....	11
28. Notification .....	11

## 1. Définitions

**Bénéficiaire** désigne de manière générale toute Société Affiliée désignée par le Client, qui est susceptible d'utiliser ou d'accéder au Produit ou Service. Le Contrat (aussi dénommé 'Service Order Form' ou 'SOF') est complété et signé par le Client pour commander le(s) Produits ou le(s) Service(s) et contient au moins les données d'identification du Client et mentionne le(s) Produit(s) ou Service(s) et l'option(s) choisis et leur durée.

**Le Contrat** reprend aussi les prix des Produits et Services fournis. Il reprend toutes les informations utiles pour permettre à ORANGE BELGIUM d'évaluer la commande et, le cas échéant, de l'accepter. ORANGE BELGIUM ne réagit pas dans les huit (8) jours ouvrables qui suivent la réception du Contrat signé, celui-ci est considéré comme ayant été accepté.

**Le Client** désigne la personne physique, personne morale ou association de fait titulaire de la Convention conclue, pour ses besoins professionnels, avec Orange Belgium.

**Le Constructeur** désigne la tierce partie (constructeur, fabricant ou producteur d'un Equipement). Les conditions de la licence (utilisateur final) et toutes les autres conditions du Constructeur s'appliquent directement au Client.

**Conditions Générales 'IT Services'** désigne le présent document qui a pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels Orange Belgium fournit le(s) Produit(s) ou le(s) Service(s) au Client. Les Conditions Générales 'IT Services' constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Produits ou Services.

**Conditions Spécifiques** désigne le document qui regroupe la description des Produits et Services et les conditions spécifiques d'un Produit ou Service, éventuellement le service level agreement applicable et les tarifs d'application. En cas de contradiction, les Conditions Spécifiques d'un Produit ou Service priment sur les présentes Conditions Générales.

**La Convention** est la relation contractuelle entre le Client et Orange Belgium, sur base de laquelle un ou plusieurs Produits ou Services sont fournis. La Convention est formée par tous les Contrats, les Conditions Spécifiques et les présentes Conditions Générales 'IT Services'.

**Date de Mise en Service** désigne la date effective de mise en service par Orange Belgium de tout ou partie d'un Contrat après acceptation du Produit ou Service par le Client; cette date marque le point de départ de la facturation et de la durée minimale du Contrat.

**Documentation** désigne la documentation écrite nécessaire pour utiliser, installer, ou opérer un Equipement ou un Logiciel.

**Données** désigne les données du Client et des Utilisateurs, incluant celles à caractère personnel, hébergées par Orange Belgium dans le cadre de la Convention.

**Editeur** désigne une entreprise qui assure la conception, le développement et la commercialisation de produits logiciels. Les conditions de la licence (utilisateur final) et toutes les autres conditions de l'Editeur s'appliquent directement au Client.

**Equipement** désigne tout équipement ou hardware construit, fabriqué ou produit par un Constructeur tiers qu'Orange Belgium revend ou fournit au Client conformément à la Convention, ainsi que la Documentation associée et le(s) Logiciel(s) embarqué(s) avec ledit Equipement. En fonction du Produit choisi, l'Equipement sera revendu au Client ou mis à disposition du Client, comme indiqué dans les Conditions Spécifiques ou le Contrat.

**Impôts, Droits et Taxes** désignent tout impôt, droit et taxe et notamment

- la TVA et toutes les autres taxes sur le chiffre d'affaires
- les retenues à la source applicables sur les paiements effectués par le Client
- les droits de douane, les droits d'accises, les droits d'enregistrement et les droits de timbre et
- les droits et frais prévus par la législation ou le régulateur en charge des télécommunications qui sont fondés sur le chiffre d'affaires

**Logiciels** désigne tous les programmes logiciels (y compris cloud/SaaS/PaaS/IaaS) composés de séries d'instructions permettant d'exécuter un processus sous ou convertible dans un format exécutable par un ordinateur et fixé sur un support d'expression physique et sous tout format de code ainsi que la Documentation associée et le contrat de licence d'utilisateur final, appartenant à un Editeur tiers, directement applicables pour le Client et dont la fourniture au Client sera effectuée par Orange Belgium conformément à la Convention. En fonction du Produit choisi, le Logiciel peut être revendu au Client ou mis à sa disposition comme indiqué dans les Conditions Spécifiques ou le Contrat.

**Orange Belgium** est la s.a. Orange Belgium, société anonyme de droit belge dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3 – 1140 Bruxelles, avec le numéro BCE 0456.810.810.

**Personne Associée** désigne toute personne physique ou morale, qui est :

- société affiliée d'une partie
- propriétaire d'une partie
- administrateur ou directeur d'une partie
- sous-traitant d'une partie, engagé dans l'exécution de la Convention ou
- tout autre représentant d'une partie

**Prestation** désigne toute prestation de Service(s) dont la fourniture au Client sera effectuée par Orange Belgium conformément à la Convention, notamment les prestations d'ingénierie, services associés de déploiement, d'intégration, de configuration, de paramétrage d'installation, de maintenance, de gestion à distance et de supervision d'un Equipement et /ou Logiciel.

**Propriétaire** désigne toute personne physique ou morale qui

- détient individuellement ou de manière conjointe, directement ou indirectement, au moins 50 % des droits de vote dans le Client ou
- détient individuellement ou de manière conjointe, directement ou indirectement, le pouvoir de diriger ou de faire diriger la gestion et les politiques du Client, par la détention de titres, par voie contractuelle ou d'autres manières

**Produit** désigne tout Equipement et/ou Logiciel revendu ou fourni au client au titre d'un Contrat, comme indiqué dans les Conditions Spécifiques ou le Contrat.

**Service** désigne toute Prestation fournie au titre d'un Contrat. Toute fourniture de Produit ou Service est subordonnée à l'émission d'un Contrat.

**Site client** désigne tout site du Client tel qu'identifié par son adresse géographique dans le Contrat où les Equipement(s), Logiciel(s) et/ou Prestation(s) doivent être fournis conformément aux dispositions du Contrat.

**Société Affiliée** désigne au regard de l'une des parties, toute entité qui, à ce jour ou ultérieurement, directement ou indirectement, contrôle, est contrôlée par, ou est sous le même contrôle que l'une des parties. Dans le cadre de la Convention, le terme 'contrôle' de même que les expressions dérivées telles que 'contrôlée par' et 'sous le même contrôle' sont définis par référence aux dispositions de l'article 1/14 du Code des Sociétés et Associations.

**Utilisateurs** désigne les personnes physiques utilisant le Produit ou Service sous la responsabilité du Client.

'Services managés' fait référence aux services et fonctions prestés par Orange Belgium pour le client. Ces services et fonctions sont fournis 'à distance' à partir des 'Network Operation Centers', 'Security Operation Centers' ou 'Cyber Security Operation Centers' faisant partie du groupe Orange.  
'NOC' : abréviation de 'Network Operating Centre' à partir duquel sont fournis les services de gestion IT ou de gestion de la connectivité.  
'SOC' : abréviation de 'Security Operating Centre', à partir duquel sont fournis les services de gestion IT.  
'CSOC' : abréviation de 'Cyber Security Operating Centre', à partir duquel sont fournis les services de gestion IT.

## 2. Documents contractuels

### 2.1. La Convention se compose, par ordre de priorité décroissante :

1. du (des) Contrat(s)
2. des Conditions Spécifiques concernant le Produit ou Service (y compris les conditions du Produit appliquées par le Constructeur et l'Editeur tiers)
3. des présentes Conditions Générales 'IT Services'

2.2. Le Client ne peut en conséquence se prévaloir d'une quelconque stipulation de ses propres conditions générales et/ou particulières, des correspondances et/ou des propositions commerciales antérieures relatives au même objet que la Convention.

## 3. Bénéficiaires

3.1. Chaque Contrat est réputé conclu par le Client en son nom propre.

3.2. Le Client pourra conclure des Contrats en son nom et pour le compte de Bénéficiaire(s) et représenter ces derniers auprès d'Orange Belgium. Le Client s'engage alors à communiquer auxdits Bénéficiaires le contenu des Conditions Générales 'IT Services' et des Conditions Spécifiques ainsi que toute modification qui y serait apportée ultérieurement. En tout état de cause, le Client est seul responsable du respect des obligations contractuelles par les Bénéficiaires. En conséquence, Orange Belgium n'est pas tenue de répondre directement à un Bénéficiaire pour toute demande relative à l'objet de la Convention.

## 4. Entrée en vigueur de la convention et durée

4.1. La Convention prend effet dès la signature par le Client de son premier Contrat portant sur un Produit ou Service et reste en vigueur pour toute la durée d'exécution ou de réalisation des Prestations, indiquée dans le Contrat, à moins d'une résiliation conformément à l'article 5. La durée minimale du Contrat pour chaque Produit et Service figure dans chaque Contrat.

4.2. Orange Belgium peut demander au Client de présenter les documents suivants avant de conclure la Convention :

- carte d'identité
- un exemplaire des statuts qui ont été publiés au Moniteur belge, ainsi que les modifications éventuellement apportées
- preuve de procuration ou de représentation au sein d'une personne morale ou d'une association de fait

4.3. Orange Belgium se réserve le droit de ne conclure aucune Convention dans les cas suivants :

- des raisons techniques ne permettent pas ou ne permettent pas raisonnablement de prester le Service en question
- si le Client ne respecte pas les obligations qui lui sont imposées en vertu d'un autre contrat en rapport avec la Prestation de Service
- si les informations techniques ou autres fournies par le Client, qui permettent à Orange Belgium de prester le Service, sont incomplètes ou incorrectes
- si la solvabilité du Client est menacée

4.4. Orange Belgium se réserve le droit, tant lors de la conclusion de la Convention que pendant la durée de la Convention, de demander au Client une garantie raisonnable – sous la forme d'une caution ou d'une garantie bancaire – pour le respect des obligations du Client. En cas de non-paiement de la caution ou de non-constitution d'une garantie bancaire dans le délai demandé, Orange Belgium peut refuser de conclure la Convention ou mettre un terme à la Convention avec effet immédiat, sans que le Client ait droit à une quelconque indemnité.

## 5. Suspension et résiliation

### 5.1. Suspension

Orange Belgium peut suspendre immédiatement, de plein droit, sans notification préalable et sans indemnité à sa charge, la fourniture des Prestation(s), Equipement(s) et/ou Logiciel(s) commandés sur demande expresse d'une autorité compétente et/ou lorsque l'utilisation faite par le Client des Prestation(s), Equipement(s) et/ou Logiciel(s) qui lui sont fournis conformément à la Convention ne respecte pas le cadre légal et réglementaire applicable, ou les clauses de la Convention, ou nuit, de quelque manière que ce soit, à leur bon fonctionnement, ou est contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs. Dans ces hypothèses, la durée de la suspension de la fourniture des Prestation(s), Equipement(s), et/ou Logiciel(s) commandés incombe à Orange Belgium.

### 5.2. Résiliation pour convenance

Sans préjudice de l'article 5.5, chacune des Parties peut résilier à tout moment pour convenance tout ou partie d'un Contrat par écrit, moyennant un préavis d'un mois ou dans un délai indiqué dans le Contrat concerné. La résiliation de l'ensemble des Contrats relatifs aux Produits et Services concernés entraîne de plein droit la résiliation de la Convention. Cette disposition ne s'applique pas aux conditions de la licence (d'utilisateur final) appliquées par un Constructeur ou un Editeur tiers, qui continueront à s'appliquer directement au Client selon les conditions de cette licence (d'utilisateur final).

### 5.3. Résiliation pour manquement

En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la mise en demeure adressée à cet effet, l'autre Partie pourra résilier le Contrat concerné et/ou la Convention, de plein droit et sans formalité judiciaire. Si le Client ne s'est pas mis en règle endéans les 30 jours après la suspension, Orange Belgium pourra résilier le Contrat concerné et/ou la Convention, de plein droit et sans formalité judiciaire. En tout état de cause, le Client s'engage à payer à Orange Belgium le montant total des Produits et Services réalisés jusqu'à la date effective de la résiliation. Cette disposition ne s'applique pas aux conditions de la licence (d'utilisateur final) appliquées par un Constructeur ou un Editeur tiers, qui continueront à s'appliquer directement au Client selon les conditions de cette licence (d'utilisateur final).

### 5.4. Conditions de retrait d'un Produit ou Service par Orange Belgium

Sauf disposition contractuelle contraire, en cas de suppression d'un Produit ou Service dans sa totalité, Orange Belgium informe le Client au moins 1 mois à l'avance de la date à laquelle l'arrêt du Produit ou Service interviendra. L'arrêt du Produit ou Service entraîne la résiliation des Contrats concernés à la date indiquée ci-dessus. La suppression du Produit ou Service ne saurait engager la responsabilité d'Orange Belgium et ouvrir droit à des indemnités ou dommages-intérêts au profit du Client. Orange Belgium s'efforce au mieux de ses possibilités de proposer au Client une solution de remplacement.

## 5.5. Conséquences de la résiliation

- a) En cas de résiliation par le Client avant la fin de la durée minimale de tout ou partie d'un Contrat, des indemnités de résiliation seront facturées par Orange Belgium au Client, sauf si la résiliation est motivée par un manquement grave prouvé de la part d'Orange Belgium. Ces indemnités seront égales au montant total des Produits ou Services commandés et au montant des abonnements restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée minimale des Prestations précisée dans le(s) Contrat(s) concerné(s) et dans les cas de Produits ou Services non récurrents au montant total de ces Produits ou Services.
- b) En cas de résiliation par le Client avant la Date de Mise en Service de tout ou partie d'un Contrat, le Client sera redevable des frais de mise en service (comme, par exemple, les frais de configuration ainsi que les coûts des licences commandées pour fournir le(s) Produit(s) ou Service(s)) pour le Produit ou Service concerné. Les pénalités dues par le Client au titre de la résiliation des Contrats sont cumulables entre elles.
- c) La résiliation d'un Contrat rendra immédiatement exigible toute somme due à Orange Belgium.
- d) Lors de la résiliation de tout ou partie d'un Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client s'engage à :
  - retourner ou détruire toutes les copies des Logiciels qui lui auraient été mis à disposition pour l'utilisation du Produit ou Service et
  - restituer à Orange Belgium, le cas échéant, l'ensemble des adresses IP qui lui ont été concédées dont Orange Belgium récupère le plein usage.
- e) Lors de la résiliation de tout ou partie d'un Contrat et/ou de la Convention, pour quelque cause que ce soit, le Client s'oblige à laisser au personnel d'Orange Belgium le libre accès à ses locaux pour retirer les Equipements appartenant à ce dernier ou à un tiers. En cas d'obstacle, de refus, de destruction, de dégradation, de perte des Equipements imputable au Client, ces derniers lui seront facturés à leurs valeurs de remplacement.

## 6. Conditions de fourniture des produits ou services

### 6.1. Obligations d'Orange Belgium

Orange Belgium est tenue d'une obligation générale de moyens dans l'exécution de la Convention, à l'exception des engagements de qualités de service qui seraient stipulés expressément par écrit dans la Convention et pour lesquels une obligation de résultat (service level) serait expressément prévue et acceptée par Orange Belgium. Pendant toute la durée d'exécution de la Convention, Orange Belgium s'engage à conseiller le Client avec toute la diligence et le professionnalisme requis, afin que les Produits ou Services soient fournis conformément aux dispositions contractuelles. Orange Belgium devra notamment :

- conseiller le Client sur tout choix ou toute demande effectuée(e) par le Client qui pourrait avoir une incidence sur les conditions d'exécution de la Convention
- proposer au Client tout complément ou amélioration des méthodes et procédures qui lui sembleraient souhaitables.

### 6.2. Obligations du Client

**6.2.1.** Le Client s'engage à collaborer avec Orange Belgium, notamment en lui communiquant l'étendue et la nature de ses besoins ainsi que toute information nécessaire à la fourniture des Produits ou Services commandés.

**6.2.2.** Le Client s'engage à faire un usage des Produits ou Services commandés pour ses seuls besoins propres, et :

- en conformité avec les stipulations de la Convention et de toutes les recommandations communiquées par Orange Belgium, les Constructeurs et/ou Éditeurs concernés
- dans le respect de toute législation ou réglementation applicable dans les pays où ces Produits ou Services seront utilisés. Le Client est responsable de la sécurité de ses identifiants et à ce titre, le Client est notamment responsable de tout usage frauduleux des Produits ou Services qui interviendrait à partir d'un usage de ses identifiants

**6.2.3.** Le Client s'engage à mettre à disposition d'Orange Belgium les Sites du Client et équipements du Client éventuellement définis à la Convention ainsi que l'environnement technique raisonnablement nécessaire à la fourniture des Produits ou Services commandés. Le Client s'engage à accueillir les intervenants d'Orange Belgium dans des conditions similaires à son propre personnel (locaux propres, chauffés, éclairés, etc.).

**6.2.4.** Le Client s'engage à s'assurer que les délais à sa charge sont respectés.

**6.2.5.** Le Client s'engage à s'assurer préalablement à chaque opération de maintenance ou d'intervention d'Orange Belgium qu'il a bien réalisé toutes les opérations nécessaires à la protection et à la sauvegarde de ses données, programmes et fichiers informatiques qui sont sous sa responsabilité, et qu'il a pris toutes les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et la sécurité.

**6.2.6.** Le(s) Produit(s) ou Service(s) fourni(s) au Client s'adressent à un professionnel et Orange Belgium n'a en aucune manière vocation à se substituer à son jugement ni à endosser les responsabilités qui sont les siennes. En conséquence, le Client reconnaît qu'il est seul responsable :

- du choix des Logiciels et des Équipements, ayant reçu d'Orange Belgium les conseils et informations nécessaires et suffisants sur leurs conditions d'utilisation, capacités et limites de performance
- et, en sa qualité de professionnel, de l'usage et des interprétations qu'il fait des documents et données qu'il consulte, et des conseils et actes qu'il en déduit et/ou émet

**6.2.7.** Le Client est seul responsable vis-à-vis d'Orange Belgium et des tiers, tant civilement que pénalement, des informations, messages et plus généralement du contenu et de l'utilisation qu'il fera des Produits ou Services fournis au titre de la Convention.

**6.2.8.** Le Client garantit Orange Belgium contre toute revendication, réclamation ou action d'un Utilisateur ou d'un tiers pour tout dommage et/ou préjudice causé du fait du non-respect des dispositions du présent article 6.

### 6.3. Principes généraux

**6.3.1.** Les conditions d'installation, d'exploitation et de maintenance d'Orange Belgium propres à chaque Produit ou Service figurent le cas échéant dans la description de produit concerné (les Conditions Spécifiques).

**6.3.2.** Estimation de la mission. La durée d'intervention d'Orange Belgium préconisée telle que précisée dans la Convention peut varier en fonction de la disponibilité des équipes d'Orange Belgium et de la complexité de la mise en œuvre. Un planning de réalisation sera décidé d'un commun accord entre les Parties.

**6.3.3.** Conditions de replanification. Une intervention d'Orange Belgium pour fournir un Produit ou un Service replanifiée à la demande du Client fera l'objet d'une indemnité sur la base de :

- cinquante pour cent (50 %) du prix de l'intervention si le report intervient dans un délai inférieur à sept (7) jours calendaires précédant la date d'intervention initialement prévue
- cent pour cent (100 %) si dans un délai inférieur à quarante-huit (48) heures

**6.3.4.** Annulation d'intervention. Une intervention annulée du fait du Client dans un délai inférieur à sept (7) jours calendaires sera facturée sur la base de :

- cent (100 %) du prix de l'intervention

### 6.4. Revente ou fourniture des Produits (Equipements et/ou Logiciels)

#### 6.4.1. Revente des Produits

Si les Conditions Spécifiques mentionnent la revente des Produits, les conditions du tiers Constructeur s'appliquent directement au Client et créent une relation contractuelle directe entre le Constructeur et le Client. Les dispositions suivantes s'appliquent :

##### 6.4.1.1. Expédition et livraison

Tous les frais relatifs au transport, à l'assurance, aux droits de douane, aux autorisations administratives, à la manutention et aux autres taxes sont à la charge exclusive du Client. Les modalités d'expédition seront en principe choisies par Orange Belgium au coût le plus réduit, sauf stipulation expresse contraire. Le Client est tenu de vérifier le bon état et la conformité des Équipement(s) et/ou Logiciel(s) commandés au moment de leur livraison et de notifier par écrit au transporteur et à Orange Belgium dans les trois (3) jours qui suivent cette date de livraison toutes réserves concernant les Équipement(s) et/ou Logiciel(s) commandés et livrés. A défaut, le Client sera déchu de tout recours au titre des dommages que lesdits Équipement(s) et/ou Logiciel(s) auraient pu subir lors de leur transport ou de leur livraison.

Le Client peut décider de rejeter les Équipement(s) et/ou Logiciel(s) commandés qui ne seraient pas conformes au Contrat. Dans ce cas, le Client transmettra à Orange Belgium une notification écrite dans le délai susmentionné indiquant que ces Équipement(s) et/ou Logiciel(s) ont été rejetés et précisant les motifs de ce rejet. Les Équipement(s) et/ou Logiciel(s) concernés devront être remplacés, aux frais d'Orange Belgium.

#### 6.4.1.2. Garantie des Equipements et/ou du Logiciel

Les conditions de garantie pour chaque Equipement et/ou Logiciel commandé seront celles accordées à ce sujet par les Éditeurs et Constructeurs tiers concernés.

#### 6.4.1.3. Clause de réserve de propriété

Le transfert de propriété au Client de tout Produit commandé est subordonné au complet paiement du prix correspondant par le Client. En cas de saisie-arrêt ou de toute autre intervention d'un tiers sur un Produit, le Client devra impérativement aviser ce tiers de l'existence de la clause de propriété et en informer Orange Belgium sans délai afin de lui permettre de préserver ses droits. Le transfert au Client des risques de tout Produit commandé s'effectue dès la livraison de ce dernier. Il appartiendra au Client de prendre toutes les assurances nécessaires à la couverture de ces risques.

A défaut de paiement du prix et même en cas de procédures collectives (redressement ou liquidation judiciaires) engagées à l'encontre du Client, Orange Belgium pourra demander, sans délai et sans formalité particulière, la restitution en nature des Produits qui ne pourront faire l'objet d'aucune revente ou de tout autre procédé translatif de propriété.

#### 6.4.2. Fourniture des Produits (Equipements et/ou Logiciels)

Si les Conditions Spécifiques prévoient que, pour les besoins des Prestations, Orange Belgium installe un certain Produit et le mette à la disposition du Client, les dispositions suivantes s'appliquent. L'installation du Produit fera l'objet d'une tarification distincte incluse dans le Contrat concerné.

**6.4.2.1.** Le Produit reste à tout moment la propriété exclusive d'Orange Belgium. Le Client ne peut pas vendre ou louer le Produit à une tierce partie, ni en tout ni en partie, avec ou sans rémunération. La vente ou le louage par le Client constitue pour Orange Belgium un motif de rupture de la Convention, sans préjudice du droit d'Orange Belgium d'exiger des dommages et intérêts.

**6.4.2.2.** Le Client informera de la propriété d'Orange Belgium les tiers qui font valoir des droits sur le Produit ou qui veulent prendre des mesures exécutoires, telles qu'une saisie. Le Client en informera Orange Belgium immédiatement, ou au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables.

**6.4.2.3.** L'installation du Produit est assurée par Orange Belgium ou par des installateurs engagés par Orange Belgium, à un endroit convenu avec le Client. Les dates d'installation, de programmation et d'entretien seront autant que possible fixées en accord avec le Client. Le Client doit prévoir un endroit adéquat pour l'installation du Produit, ce qui implique notamment une alimentation électrique standard et des pièces de courant sécurisées.

**6.4.2.4.** Le Client doit consacrer tout le soin requis au Produit et informer Orange Belgium en cas de perte, de vol ou d'endommagement. Le Client est responsable de tous les dommages causés au Produit à compter de la date de livraison du Produit chez le Client, sauf si les dommages ont été causés par un acte fautif dû à Orange Belgium. Tant que le Produit est à la disposition du Client, ce dernier est exclusivement responsable de toute utilisation du Produit et des conséquences de cette utilisation.

**6.4.2.5.** Le Client ne peut pas modifier, déplacer, ouvrir ou traiter d'une autre façon et/ou influencer le Produit sans l'accord écrit préalable et explicite d'Orange Belgium. Le Client s'engage également à ne pas soumettre le Produit à une décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne créer aucun logiciel dérivé et à ne pas utiliser le Produit d'une autre manière que celle prévue dans la Convention. Le Client garantit à Orange Belgium un accès aisé aux endroits où se trouve le Produit, à tout moment adéquat, afin de permettre à Orange Belgium d'installer, de réparer ou d'entretenir le Produit. À défaut, Orange Belgium ne peut pas être tenue pour responsable du fonctionnement du Service. Si le Client, sous réserve de l'accord de Orange Belgium, a un accès en écriture limité ou complet au Produit, cela doit être explicitement mentionné dans le Contrat. Dans ce cas, le Client sera tenu responsable de tous les dommages causés par le Client en raison d'un acte erroné dans le Produit et sera tenu de rembourser tous les frais engagés par Orange Belgium conformément aux tarifs habituels de Orange Belgium et/ou sur simple présentation des factures ou autres pièces justificatives.

**6.4.2.6.** À la fin du Contrat concerné ou de la Convention et jusqu'à ce que le personnel d'Orange Belgium vienne désinstaller et enlever le Produit, le Client reste responsable du Produit.

### 6.5. Fourniture des Prestations et Acceptation

A l'issue de la fourniture d'une Prestation commandée, Orange Belgium émettra une demande d'acceptation de la Prestation qu'il adressera au Client. Le Client disposera d'un délai de cinq (5) jours, à compter de la date d'émission de cette demande pour :

- prononcer la réception sans réserve de cette Prestation ou
- prononcer la réception avec réserve(s) de cette Prestation en précisant, la nature et la raison de la (des) réserve(s). Orange Belgium mettra tout en œuvre afin de convenir avec le Client d'une solution dans les meilleurs délais

À défaut de manifestation du Client dans le délai de cinq (5) jours susvisé, Orange Belgium considère les Prestations comme étant acceptées sans réserve.

### 6.6. Mise en service

Orange Belgium s'engage à réaliser la livraison des Equipements et/ou Logiciels et/ou la mise en service des Services (Prestations) dans les plus brefs délais après signature du Contrat. Toute mention, dans quelque document que ce soit, d'un délai de livraison reste indicative. Orange Belgium s'engage à exécuter la commande dans un délai raisonnable.

Dans le cas où Orange Belgium ou ses sous-traitants ne pourraient procéder à la mise en service en raison du fait du Client, Orange Belgium ne pourra voir sa responsabilité engagée à ce titre et pourra facturer au Client tous frais de déplacement et autres frais justifiés ainsi que le temps passé pour la mise en service infructueuse au taux horaire d'Orange Belgium ou de ses sous-traitants. Par ailleurs, dans un tel cas, et notamment si le Client n'a pas respecté les prérequis à sa charge, Orange Belgium pourra également résilier le Contrat passé par le Client, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 8 jours calendaires, sans qu'une quelconque pénalité ou indemnité ne soit due au Client et sans préjudice des autres droits à sa disposition. La Date de Mise en service constitue le point de départ de la facturation d'un Contrat et de la durée minimale de ce Contrat. La Date de Mise en Service est notamment la date d'acceptation du(des) Service(s) conformément à l'article 6.5.

### 6.7. Maintenance

Sauf en cas de Managed Services, un contrat de maintenance fera l'objet d'une commande spécifique par le Client. Les Equipements et Logiciels concernés par la maintenance seront maintenus dans les conditions décrites dans le Contrat de maintenance correspondant.

Le contrat de maintenance doit commencer immédiatement et au plus tard trois mois après la livraison de l'Equipement ou du Logiciel, si les parties en conviennent ainsi dans les Conditions Spécifiques ou le Contrat.

En cas de reprise d'un parc d'Equipements, le Client devra fournir la liste exhaustive des Equipements et des numéros de série associés. En cas de reprise de Logiciel(s), le Client devra fournir la liste exhaustive des numéros de(s) Licence(s) concernée(s). Chaque année, au jour anniversaire de la signature du Contrat de maintenance, les prix de cette maintenance sont susceptibles de faire l'objet de modifications conformément à la formule d'indexation ci-dessous :

$$P_n = P_o (0,8 S_n / S_o + 0,2)$$

Cela signifie :

P<sub>o</sub> = tarif initial

P<sub>n</sub> = tarif ajusté

S<sub>o</sub> = salaires + charges sociales (coûts du travail) sur lesquelles sont basées le tarif.

S<sub>n</sub> = salaires + charges sociales (coûts du travail) applicables au moment de l'ajustement du tarif.

Les taux de salaire et les charges sociales pris en compte pour l'ajustement sont ceux publiés par Agoria ([www.agoria.be](http://www.agoria.be)).

Les interruptions de service dues à

des travaux qui ont été programmés avec le Client ne sont pas considérées comme des incidents.

Dans le cadre d'un échange standard d'Equipement (remplacement par le même type d'Equipement) par livraison, les frais de retour des Equipements sont à la charge du Client. Orange Belgium facturera toute opération de maintenance réalisée, non prévue au Contrat ou dont la cause ne serait pas liée aux Equipements/Logiciels qui font l'objet du Contrat.

### 6.8. Services managés

#### 6.8.1. Général

Les tâches sont effectuées par des spécialistes désignés par Orange Belgium. En aucun cas, ces spécialistes ne seront considérés comme des salariés du client ou ne se comporteront en ce sens et le client ne leur imposera aucune obligation comme le ferait un employeur. Dans tous les cas, les spécialistes restent sous l'autorité hiérarchique d'Orange Belgium. En tant qu'employeur, Orange Belgium assure le suivi administratif, comptable et salarial des spécialistes engagés pour exécuter les tâches pour le client.

Le client autorise Orange Belgium à installer un logiciel de diagnostic sur ses systèmes, si cela est jugé nécessaire pour la bonne exécution des services managés et des fonctions. Ce logiciel ne deviendra à aucun moment la propriété du client. Orange Belgium a le droit de récupérer les résultats du logiciel de diagnostic nécessaires pour résoudre les incidents et les problèmes. Le client prendra à sa charge le coût des télécommunications pour le diagnostic des systèmes.

Si Orange Belgium, à la demande du client, doit recourir à des communications autres que celles proposées par les opérateurs de télécommunications, ces coûts seront à la charge du client. Le client appliquera, d'un commun accord, toutes les procédures et tous les conseils d'Orange Belgium. Dans le cadre de l'exécution du contrat, Orange Belgium a une obligation de moyens de conseiller le client et déploiera tous les efforts pour assurer le meilleur résultat possible. Orange Belgium ne fournit aucune garantie que tous les risques, menaces ou violations de sécurité apparaîtront lors de l'utilisation des Produits et/ou Services. En cas de revente d'un Equipement ou d'un Logiciel au Client, la durée de validité de la licence de cet Equipement ou de ce Logiciel sera au moins égale à la durée de validité des Services Managés.

#### **6.8.2. Conditions opérationnelles**

Les services managés et les fonctions fournis par Orange Belgium au client sont exécutés à partir du NOC, du SOC et du CSOC appartenant au groupe Orange dans le monde entier.

#### **6.8.3. Matériel**

Dans le cas où Orange Belgium fournit du matériel au client pour l'exécution de ses tâches, le client doit prévoir à ses frais l'aide nécessaire à l'installation de cet équipement et fournir l'espace et les installations électriques nécessaires à son bon fonctionnement. Le client est responsable de tout dommage et/ou vol de ce matériel pendant toute la durée de sa mise à disposition dans les locaux du client. Le client ne modifiera pas ni n'entravera en aucune façon le bon fonctionnement de cet équipement. Orange Belgium décline toute responsabilité quant aux dommages directs ou indirects causés par le matériel du client ou à la suite de modifications non autorisées apportées par le client au matériel d'Orange Belgium, sauf si ces modifications ont été effectuées à la demande express d'Orange Belgium.

#### **6.8.4. Transition**

À la date de résiliation du contrat, si cela est stipulé dans les Conditions Spécifiques ou le Contrat et selon les tarifs qui y sont prévus, le client peut invoquer une période de transfert. Durant cette période de transfert, Orange Belgium permettra au client de transférer les services managés à un autre fournisseur ou d'effectuer la tâche en interne. Avant la période de transfert, le client fournira un plan de transition clair à Orange Belgium. Ce plan de transition définira clairement quand et exactement quelles tâches seront retirées à Orange Belgium.

Pendant la période de transfert et 7 jours après, Orange Belgium restera à la disposition du client pour répondre à toute éventuelle question et l'aidera si nécessaire. Après cette période, Orange Belgium ne pourra plus être tenu responsable de l'exécution du contrat.

#### **6.8.5. Limites des services managés**

Orange Belgium ne peut être tenu responsable :

- des services managés qui ne figurent pas dans le contrat
- des interventions résultant d'une utilisation inappropriée ou non professionnelle par le client ou des tiers
- des interventions résultant d'un acte de négligence, d'une imprudence ou d'installations par le client ou des tiers
- des interventions résultant d'un accident, d'un vol, d'un incendie, d'une inondation, d'une catastrophe naturelle de la foudre ou de tout autre cas de force majeure
- des interventions résultant de changements initiés par le client, sans instructions d'Orange Belgium
- d'un retard d'accès éventuel ou d'une interruption du réseau en raison d'une défaillance de l'équipement
- d'une intrusion malveillante dans le système IT du client. Le client reste le seul responsable de la protection de son système d'information contre les intrusions
- de la transmission accidentelle de virus dont la protection appartient au client ainsi que tout autre contenu malveillant transmis via internet
- de la fiabilité de la transmission des données, du temps d'accès, des potentielles restrictions d'accès au réseau et/ou des serveurs spécifiques connectés au réseau internet
- du détournement de mots de passe, de codes confidentiels et plus généralement de toutes les informations confidentielles relatives aux clients
- des restrictions d'accès à des réseaux et serveurs spécifiques
- de la mauvaise programmation ou configuration d'une application hébergée ou d'un site web appartenant au client
- de dommages affectant le client qui trouvent leur origine dans des ressources IT externes à celles utilisées par Orange Belgium
- des anomalies ou défauts dans un logiciel tiers utilisé dans le cadre du service fourni par Orange Belgium ainsi que toute mise à jour, toute assistance et tout support de ces outils
- du sous-dimensionnement de l'accès au réseau

## **7. Prix**

**7.1.** Orange Belgium facturera pour les Produits ou Services les prix tels que repris dans le Contrat.

**7.2.** Les prix sont exprimés en euros et sont nets de tous Impôts, Droits et Taxes. La TVA éventuellement exigible en Belgique ou toute autre taxe comparable à la TVA éventuellement exigible en application de la législation nationale applicable aux Produits ou aux Services, en vertu de la Convention sera supportée par le Client en plus des prix des Services.

## **8. Obligations et responsabilité d'Orange**

**8.1.** Le Client s'engage à régler les Produits et Services conformément à l'échéancier défini dans le Contrat.

**8.2.** Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures adressées au Client et/ou à chaque Bénéficiaire que le Client aura désigné conformément à l'article 'Bénéficiaires'.

**8.3.** Au titre du Contrat, le Client peut désigner, sous sa responsabilité, un tiers en tant que payeur. La désignation d'un tiers payeur vaut simple indication de paiement et n'exonère pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du tiers payeur. En cas de tiers paiement, Orange Belgium continuera à facturer le Client, mais adressera les factures au tiers payeur. Les factures sont payables à trente jours calendaires à compter de la date d'établissement de la facture sur le numéro de compte indiqué par Orange Belgium, sauf indication d'un autre délai de paiement sur la facture.

**8.4.** Toute réclamation du Client concernant une facture doit être notifiée par écrit dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de facture et mentionner la rubrique ainsi que le montant contesté. Passé ce délai, la facture est réputée être acceptée. L'obligation de payer la somme contestée est alors suspendue et la somme non contestée doit être payée dans le délai normal. Si Orange Belgium rejette la plainte, le montant contesté devient immédiatement exigible. Si, après examen par Orange Belgium, les objections s'avèrent non fondées, Orange Belgium a le droit de facturer les éventuels frais consentis.

**8.5.** En cas de défaut de paiement du Client, du Bénéficiaire ou du tiers payeur à la date d'exigibilité des factures, les sommes restant dues seront automatiquement, de plein droit et sans mise en demeure préalable, majorées d'intérêts de retard égaux au taux d'intérêt légal, ainsi que, si Orange Belgium est contraint d'externaliser le recouvrement de dettes à un tiers, d'une indemnité à concurrence de 15 %, avec un minimum de 62 €. Si le non-paiement persiste, les stipulations de l'article 'Suspension et Résiliation' sont applicables, sans préjudice du droit d'Orange Belgium d'exiger le paiement complet de tous les montants dus. En cas de défaillance d'un Bénéficiaire ou d'un tiers payeur, le Client est solidairement tenu au paiement des sommes dues par le Bénéficiaire ou le tiers payeur concerné ainsi que des intérêts de retard et de l'indemnité visés à cet article.

**8.6.** En cas de non-paiement à l'expiration du délai de paiement, Orange Belgium enverra un rappel. Dans ce cas, des frais de rappel peuvent être facturés (tarifs sur orange.be).

8.7. S'il n'a pas reçu la facture, le Client doit payer le montant de la facture communiqué ultérieurement par Orange Belgium. Un duplicata sera transmis à la demande du Client. Des frais sont facturés à partir de la remise d'un deuxième duplicata. Un aperçu des frais supplémentaires qu'Orange Belgium peut imputer est disponible sur le site internet d'Orange Belgium ([www.orange.be](http://www.orange.be)).

## 9. Pouvoir hiérarchique et disciplinaire

Le personnel d'Orange Belgium exécutera les prestations sous l'entière responsabilité de ce dernier, et restera en permanence et en toutes circonstances sous son autorité, son pouvoir hiérarchique et son pouvoir disciplinaire. Orange Belgium assure, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de son personnel intervenant dans l'exécution des prestations prévues à la Convention.

## 10. Non-sollicitation de personnel

Pendant la durée de la Convention et l'année suivant son expiration, quelle qu'en soit la cause, chaque partie s'oblige à ne faire, directement ou indirectement, aucune offre d'emploi aux collaborateurs de l'autre partie impliqués dans l'exécution de la Convention, même si la sollicitation initiale était formulée par le collaborateur lui-même, sauf après accord écrit de l'autre partie. Tout non-respect de cette clause par l'une des parties l'engage à dédommager l'autre partie de plein droit et sans intervention des tribunaux par une indemnité égale à douze (12) mois de rémunération brute du ou des collaborateurs concerné(s).

## 11. Responsabilité

The parties agree as follows with regard to the economic equilibrium of the Agreement.

11.1. La responsabilité de l'une ou l'autre des parties ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain à l'autre partie. Les parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et perte de données. S'agissant des pertes de Données, il est précisé que les coûts de reconstruction des Données pourront uniquement donner lieu à indemnisation si la gestion et/ou la conservation desdites Données font partie des Prestations fournies par Orange Belgium. Par 'coûts de reconstruction', il faut entendre les seuls coûts de réinjection dans les bases de données du Client des Données figurant dans la dernière sauvegarde réalisée par Orange Belgium conformément à la Convention (à l'exclusion des coûts de collecte des Données définitivement perdues, détruites, corrompues ou altérées du fait du décalage entre la date de cette dernière sauvegarde et celle du dommage). Le montant cumulé des dommages et intérêts susceptibles d'être dus par une partie à l'autre partie dans le cadre de la Convention ne pourra pas excéder :

- par événement et par Produit ou Service concerné : le montant facturé sur les 6 derniers mois précédant la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice
- par année civile, tous événements confondus et par Produit ou Service concerné : le montant facturé au titre des 12 derniers mois

11.2. Le Client est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard d'Orange Belgium et à cet effet, il se porte fort du respect de cette clause par les Bénéficiaires. Pour apprécier le préjudice subi du fait d'Orange Belgium, il sera fait application des seules stipulations suivantes :

- globalisation par le Client des préjudices du Client et de l'ensemble des Bénéficiaires des Services, et
- demande unique formulée par le Client qui fait son affaire de la répartition entre les Bénéficiaires

11.3. Le Client est seul responsable des licences logicielles qu'il installe sur la solution fournie par Orange Belgium, notamment s'agissant du respect des conditions de licence de l'Editeur tiers concerné.

11.4. Le Client garantit Orange Belgium et indemniserà cette dernière des conséquences de toute action ou plainte d'un tiers contre elle du fait d'une utilisation non conforme des Services ou de toute transmission de Données personnelles à la demande du Client.

11.5. Orange Belgium n'est en aucun cas responsable de la façon dont le Client fait usage du(des) Service(s) presté(s) par Orange Belgium et des Produits apparentés, ni des dommages subis par le Client à la suite du non-respect par ce dernier de ses obligations.

11.6. Si, dans les Conditions Spécifiques, les Parties ont convenu d'une pénalité pour retard d'Orange Belgium ou de crédits de service pour violation des accords de niveau de service, le Client aura droit à ces pénalités/crédits de service comme prévu dans les Conditions Spécifiques. Le client n'a, en revanche, droit à aucune compensation supplémentaire en cas de retard ou de violation des accords sur le niveau de service, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave

## 12. Insurance

Chaque partie déclare avoir souscrit ou s'engager à souscrire à ses frais et à maintenir en état de validité les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution de la Convention.

## 13. Propriété intellectuelle

### 13.1. Droits de propriété intellectuelle du Client

Le Client est et demeure propriétaire de tous droits de propriété intellectuelle sur les Données, fichiers et documents couverts par de tels droits transmis ou mis à la disposition de Orange Belgium dans le cadre de l'exécution de la Convention. La Convention n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au profit d'Orange Belgium sur ces Données, fichiers et documents autres que les droits nécessaires à l'exécution par Orange Belgium de ses obligations au titre de la Convention. Du fait et pour les besoins de la réalisation du Service, le Client cède à Orange Belgium l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et industrielle qui seraient attachés à l'ensemble des contributions produites par le Client et fournies à Orange Belgium afin de réaliser le Service. Cette cession est opérée à titre non exclusif, au fur et à mesure de leur mise à disposition, quelle qu'en soit leur forme, et ce pour la durée de protection juridique en Belgique des droits de propriété intellectuelle et industrielle concernés. Cette cession comprend les droits de :

- reproduction, de stockage, d'exécution, de chargement, de transmission et d'affichage, en tout ou parti et sur tout support
- la traduction, l'adaptation et la modification, en tout ou parti
- de création d'œuvres dérivées
- de distribution

Le Client garantit être titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle nécessaires pour lui permettre de transmettre ces Données, fichiers, contributions et documents à Orange Belgium en vue de l'exécution de ses obligations au titre de la Convention, et garantit Orange Belgium contre toute revendication ou réclamation d'un tiers à ce sujet.

A la cessation de la Convention pour quelle que cause que ce soit, Orange Belgium remettra au Client l'ensemble des Données, fichiers et documents du Client qui lui auront été ainsi confiés pour les besoins de l'exécution de ses obligations au titre de la Convention.

### 13.2. Droits de propriété intellectuelle d'Orange Belgium

Orange Belgium est et demeure propriétaire de tous droits de propriété intellectuelle sur les outils, méthodes et savoir-faire qu'elle sera amenée à réaliser ou à utiliser dans le cadre de la Convention. La Convention n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au profit du Client sur ces outils, méthodes et savoir-faire.

### 13.3. Respect des droits de propriété intellectuelle

Chaque Partie s'engage à ne rien faire et à ne rien laisser faire qui puisse mettre en péril les droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie. Chaque Partie s'interdit notamment de conférer quel que droit et de constituer quelle que garantie, sûreté ou privilège que ce soit sur les éléments couverts par les droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie.

### 13.4. Utilisation des Services

Sous réserve du respect par le Client des termes de la Convention, Orange Belgium concède au Client une licence sur ses droits patrimoniaux d'auteur afférents aux Produits ou Services (à l'exclusion des Logiciels des Editeurs tiers), payante, personnelle, non exclusive, non cessible, non sous-licenciable, pour la Belgique et pendant la durée de la Convention aux fins de ses besoins internes. Cette licence comprend les droits patrimoniaux d'auteurs de reproduction, de stockage, d'exécution, de chargement, de transmission et d'affichage, en tout ou parti, sur le système informatique du Client. En ce qui concerne les Editeurs tiers, les licences sont consenties conformément aux conditions des licences accordées par les Editeurs concernés. Si les conditions des licences des Editeurs tiers concernés ne figurent pas à la Convention, elles seront communiquées lors de la livraison des Logiciels des Editeurs tiers concernés ou seront accessibles directement par le Client auprès des dits Editeurs tiers. En cas de contradiction entre les conditions du présent article et les conditions des licences accordées par les Editeurs tiers concernés, les conditions des licences accordées par les Editeurs tiers concernés prévaudront. Dès lors que le Service intègre des Logiciels d'Editeurs Tiers, le Client s'engage à prendre connaissance des termes des licences des Editeurs tiers concernés, et à les accepter.

### 13.5. Garantie d'éviction

**13.5.1.** Orange Belgium prendra en outre à sa charge, dans la limite du plafond stipulé à l'article 'Responsabilité', toute action intentée contre le Client par un tiers revendiquant la violation d'un droit de propriété intellectuelle se rapportant à un Produit ou Service fourni par Orange Belgium au titre de la présente Convention (une 'Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle'), sous réserve toutefois que :

- le Client notifie cette Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle immédiatement à Orange Belgium par écrit et lui communique toutes informations nécessaires à cet effet
- Orange Belgium assure la défense de cette Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle et dispose de tout pouvoir pour conduire la (les) procédure(s) concernée(s), transiger, négocier ou autrement résoudre ladite Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle
- le Client apporte à ses frais toute sa collaboration à Orange Belgium dans le cadre de la défense de cette Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle
- le Client ne fasse aucune admission ou déclaration, de quelque nature que ce soit, qui pourrait porter préjudice aux moyens de défense invoqués par Orange Belgium

**13.5.2.** Orange Belgium assumera ainsi, dans la limite du plafond stipulé à l'article 'Responsabilité', tous les frais liés à la défense de la Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle ainsi que le montant de toute transaction ou de tous dommages - intérêts payables en application résultant d'une décision d'un tribunal statuant en dernier ressort sur cette Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle. Dans l'hypothèse où le Produit ou Service objet de cette Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle serait reconnu comme étant susceptible d'être constitutif d'une contrefaçon, Orange Belgium pourra, à sa discrétion :

- modifier le Produit ou Service concerné
- le remplacer par des éléments non contrefaits, fonctionnellement équivalents
- acquérir les droits nécessaires à la poursuite de l'utilisation du Produit ou Service ou
- si Orange Belgium juge qu'aucune de ces options n'est appropriée, rembourser au Client une somme égale au prix payable en contrepartie de la fourniture du Produit ou Service pendant douze (12) mois, ou au montant effectivement versé par le Client en contrepartie dudit Produit ou Service si ce montant est inférieur au prix susvisé

**13.5.3.** La présente garantie ne s'appliquera pas en cas de Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle découlant :

- de tout élément, produit, service, équipement ou document de tiers
- du respect par Orange Belgium, dans le cadre de la fourniture du Produit ou Service, de spécifications, d'informations techniques ou d'instructions du Client
- de modifications apportées par le Client ou par un tiers au Produit ou Service
- d'un usage par le Client non conforme aux spécifications techniques, aux conditions d'utilisation des services, aux recommandations d'Orange Belgium, ou encore aux stipulations de la présente Convention

## 14. Sécurité

Orange Belgium mettra tout en œuvre pour assurer la sécurité des Données qui lui sont confiées par le Client dans le cadre de la Convention. Elle s'engage à informer le Client de toute tentative de violation de droits d'accès dont elle aurait connaissance. Le Client s'oblige à respecter les règles de sécurité mises en place par Orange Belgium pour l'accès aux Produits ou Services

## 15. Règles sur le contrôle du commerce

Les parties, la Convention et les activités couvertes par la Convention doivent impérativement se conformer aux restrictions, interdictions ou licences et autorisations sur le commerce et la finance imposées par les lois et règlements des USA, de l'Union européenne et de ses états membres et/ou des autres pays concernés (ci-après les 'Règles sur le Contrôle du Commerce'). Chaque partie déclare et garantit, qu'elle-même, et aucune de ses Personnes Associées, n'ont été ou ne sont soumis à des sanctions commerciales internationales ou embargos ou inscrits sur une liste conservée dans le but de faire respecter les sanctions commerciales internationales ou ne sont sujettes à une suspension, révocation ou refus de leurs capacités ou privilèges relatifs à l'importation ou l'exportation.

Dans le cas où l'une des parties cesserait, à tout moment pendant la durée de la Convention, de se conformer aux déclarations et garanties ci-dessus, elle notifiera l'autre partie immédiatement de ce fait. Dans un tel cas, ou si cela était nécessaire pour être en conformité avec les Règles sur le Contrôle du Commerce, cette dernière partie sera autorisée à suspendre ou terminer de plein droit tout ou partie de ses obligations, ou les Produits ou Services affectés, ou de résilier la Convention lui-même.

## 16. Force majeure

**16.1.** De façon expresse, sont considérés par les parties comme des cas de force majeure (liste non exhaustive) les incendies, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, les opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, toute décision d'une autorité publique non imputable à Orange Belgium et empêchant la fourniture d'un Produit ou Service, en particulier celles relatives au commerce imposées par un organisme ou une autorité nationale ou internationale, ainsi que toute modification de celles-ci.

**16.2.** Le cas de force majeure suspend les obligations de la partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Néanmoins, les parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Les parties ne seront alors plus tenues au respect de leurs obligations à l'exception notamment de celles résultant des articles 'Propriété intellectuelle' et 'Confidentialité', sans qu'aucune indemnité ou pénalité, à quelque titre que ce soit, soit due de part et d'autre.



## 17. Confidentialité

**17.1.** Dans le cadre de la Convention, toute information reçue par une partie de l'autre partie devra être maintenue confidentielle sauf si ladite information est expressément qualifiée de non confidentielle par la partie qui l'adresse à l'autre.

**17.2.** Au sens des présentes, ne seront pas considérées comme des informations confidentielles :

- les informations tombées dans le domaine public au moment de leur communication ou celles qui seraient dans le domaine public postérieurement à leur communication sous réserve, dans ce dernier cas, que ce ne soit pas le résultat d'une violation d'une obligation de confidentialité par la partie ayant eu connaissance de l'information
- celles pour lesquelles la partie qui les reçoit peut prouver qu'elle les connaissait de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité déjà préalablement à leur communication dans le cadre de la Convention
- celles communiquées par un tiers postérieurement à la signature de la Convention et reçues de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité par la partie à laquelle elles ont été communiquées

**17.3.** Les parties s'engagent dès lors à ne pas utiliser lesdites informations ou données lorsque cela n'est pas nécessaire à l'exécution de la Convention, et à ne pas divulguer lesdites informations ou données à tout tiers ou toute personne autre que leurs employés dans les strictes limites de la nécessité de ladite divulgation pour la bonne exécution du Contrat, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre partie. Les Sociétés affiliées, les fournisseurs et les sous-traitants d'Orange Belgium impliqués dans l'exécution de la Convention ne seront pas considérés comme des tiers au sens du présent paragraphe. Les parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article 'Confidentialité' pendant toute la durée de la Convention et les trois années suivant son extinction.

**17.4.** A l'issue de la Convention, pour quelque cause que ce soit, chaque partie destinataire des informations confidentielles s'engage à les restituer à l'autre partie et à détruire toutes les duplications qui auraient été effectuées de ces informations confidentielles.

## 18. Sous-traitance

Orange Belgium a le droit de sous-traiter tout ou partie de la fourniture des Produits ou Services et demeure responsable vis-à-vis du Client de la fourniture du Produit ou Service sous-traité.

## 19. Cession

**19.1.** La Convention, en tout ou partie, ne pourra être cédée par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit d'Orange Belgium. Orange Belgium motivera son refus, le cas échéant. Son refus pourra être motivé notamment dans le cas où le Client souhaiterait céder la Convention à une entité hors Belgique.

**19.2.** En toute hypothèse, aucune cession ne peut prendre effet sans que le solde du compte du Client ou du(es) éventuel(s) Bénéficiaire(s) n'ait été préalablement apuré.

**19.3.** Concernant les droits et obligations d'Orange Belgium, celle-ci peut librement en céder, ou en concéder tout ou partie à toute Société Affiliée ou se substituer toute Société Affiliée sous réserve que la Société Affiliée concernée assure vis-à-vis du Client l'ensemble de ces droits et obligations. Orange Belgium sera libérée de ses obligations à la date d'effet de l'opération concernée.

## 20. Renonciation

Le fait pour l'une ou l'autre des parties de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations de la Convention ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette partie à s'en prévaloir ultérieurement.

## 21. Nullité partielle

Dans le cas où certaines stipulations de la Convention seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou d'une réglementation applicable, les parties resteront liées par les autres stipulations de la Convention et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé lors de la conclusion de la Convention.

## 22. Protection des données personnelles

Dans le cadre de la Convention, les termes 'Données Personnelles', 'Personne concernée', 'Sous-traitant', 'Responsable de traitement' et 'Traitement' ont le sens défini (ou les termes équivalents les plus proches) dans les 'Lois applicables en matière de protection des données'. 'Lois applicables en matière de protection des données' désigne :

- le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 ('Règlement général sur la protection des données' ou 'RGPD') ainsi que
- que toutes législations et réglementations applicable(s) au Traitement en Belgique

**22.1.** Au regard des Produits ou Services fournis au titre de la Convention, le Client et Orange Belgium acceptent et reconnaissent :

- qu'en spécifiant (dans le Contrat le cas échéant) et en achetant les Produits ou Services, le Client revêt la qualité de Responsable de Traitement;
- qu'en fournissant lesdits Produits ou Services spécifiés au Client et aux Utilisateurs, Orange Belgium agit en tant que Sous-traitant;
- que la description des activités de traitement entreprises par Orange Belgium pour le compte du Client est exposée dans l'Annexe 'Description du traitement des données à caractère personnel', qui fait partie de la Convention entre les Parties;
- qu'en cas de revente d'Équipements d'un Constructeur tiers au Client, une Convention de traitement des données s'appliquera entre le Client et le Constructeur, incluant une description des activités de traitement, à laquelle Orange Belgium ne sera pas partie

**22.2.** Le Client et Orange Belgium s'engagent à respecter les Lois applicables en matière de protection des données.

**22.3.** Le Client s'engage à respecter toutes les obligations imposées au Responsable de Traitement par les Lois applicables en matière de protection des données. Il garantit que son utilisation des Produits et Services et celles de ses Utilisateurs n'entraînent pas de violation des obligations précitées. Le Client doit être en mesure de démontrer qu'il dispose de tous les consentements et avis appropriés nécessaires pour permettre le transfert licite des Données Personnelles à Orange Belgium pour la durée et les objectifs de la Convention, afin de permettre à Orange Belgium de fournir légalement les Produits et Services.

**22.4.** Orange Belgium se conformera aux instructions raisonnables écrites du Client dans le cadre du Traitement des Données Personnelles, sous réserve que ces instructions soient légales et non contraires aux autres stipulations de la Convention, à moins qu'Orange Belgium ne soit tenue de respecter une disposition résultant des lois de tout Etat membre de l'Union européenne ou par les lois de l'Union européenne applicables à Orange Belgium pour le Traitement des Données Personnelles. Lorsqu'Orange Belgium se fonde sur les lois d'un Etat membre de l'Union européenne ou sur le droit de l'Union européenne pour le Traitement des Données Personnelles, Orange Belgium en informera le Client sans délai avant d'effectuer le Traitement requis, à moins que lesdites législations n'interdisent à Orange Belgium de révéler ces informations.

**22.5.** Orange Belgium mettra en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, afin de protéger les Données Personnelles contre un Traitement non autorisé ou illicite des Données Personnelles contre la perte ou la destruction accidentelle ou la détérioration des Données Personnelles, ainsi que contre les préjudices qui pourraient éventuellement en résulter, et cela eu égard à l'état de développement technologique et au coût de mise en œuvre des mesures (ces mesures peuvent inclure, selon les besoins, la pseudonymisation et le chiffrement des Données Personnelles, des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, des moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données Personnelles et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique, une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles).

**22.6.** Le Client est responsable de la gestion de toutes demandes des Personnes concernées relative à l'exercice de leurs droits en vertu des Lois applicables en matière de protection des données, notamment, les demandes relatives au droit à l'information, au droit d'accès aux Données Personnelles, au droit de rectification ou d'effacement de ces données, au droit à la portabilité des données, au droit d'opposition. Sur demande écrite du Client et dans la mesure du possible, raisonnable et proportionnée, Orange Belgium aidera le Client, aux frais du Client, à répondre à toute demande émanant d'une Personne concernée et à garantir le respect par le Client de ses obligations relatives à la sécurité, aux notifications de violation, aux études d'impact et aux consultations des autorités de contrôle résultant des Lois applicables en matière de protection des Données Personnelles. L'assistance d'Orange Belgium est soumise à la condition que le Client prouve qu'Orange Belgium traite les Données Personnelles de la Personne concernée pour le compte du Client.

**22.7.** Le Client est informé que certaines parties de la Convention peuvent être réalisées (ce qui peut inclure un Traitement de Données Personnelles en sous-traitance) par des Sociétés Affiliées et/ou des sous-traitants, dont certains peuvent être basés en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE). Orange Belgium est responsable du Traitement effectué par ses sous-traitants et ses Sociétés Affiliées conformément aux exigences des Lois applicables en matière de protection des données et veille à ce que ce Traitement soit réalisé à des conditions substantiellement équivalentes à la présente clause.

Une liste des sous-traitants sera disponible et les modifications éventuelles de la liste seront communiquées au Client. Le Client pourra contester, par écrit et dans les vingt (20) jours, lesdites modifications. Il devra alors proposer un sous-traitant alternatif et prendre à sa charge les conséquences, notamment financières et opérationnelles (retards éventuels, etc.), induites par la mise en place d'un tel sous-traitant.

**22.8.** Orange Belgium veillera à ce que ses employés, ses Sociétés Affiliées, ses sous-traitants et chacun de leurs employés, et prestataires de services indépendants fournissant des Produits ou Services au titre de la Convention respectent les règles relatives à la confidentialité des Données Personnelles.

**22.9.** Le Client accepte expressément qu'Orange Belgium puisse transférer les Données Personnelles à ses sous-traitants et Sociétés Affiliées dans les conditions ci-après exposées.

**22.10.** Le Client donne son accord écrit préalable à Orange Belgium au transfert des Données Personnelles en dehors de l'EEE sous réserve que :

- le Client ou Orange Belgium fournit des garanties appropriées pour le transfert
- les Personnes concernées puissent exercer pleinement leurs droits
- Orange Belgium se conforme à ses obligations en vertu des Lois applicables en matière de protection des données en assurant un niveau de protection adéquat aux données personnelles transférées et
- Orange Belgium se conforme aux instructions raisonnables écrites qui lui ont été notifiées à l'avance par le Client en ce qui concerne le Traitement des Données Personnelles

A ce titre, si applicable au Produit ou Service, le Client donne mandat à Orange Belgium pour qu'elle signe avec ses Sociétés Affiliées les clauses contractuelles types de la décision de la Commission européenne du 5 février 2010 (C(2010) 593), pour le transfert de Données Personnelles vers des sous-traitants établis dans des pays tiers, afin que ces Données Personnelles soient couvertes par un niveau de protection adéquat.

**22.11.** Pendant la durée de la Convention, Orange Belgium conservera la documentation et les informations lui permettant de démontrer sa conformité avec le présent article et fournira au Client toutes les informations (raisonnables et facilement disponibles) et contribuera aux audits qui seraient menés par le Client. Dans ce dernier cas, Orange Belgium devra être notifiée par le Client avec un préavis écrit de 30 jours, afin que les Parties conviennent mutuellement d'une date d'audit et de la signature d'un protocole d'audit, qui définira les conditions dans lesquelles l'audit devra être réalisé (périmètre, règles de confidentialité, horaires des interventions, etc.). La sélection d'auditeurs externes par le Client sera convenue entre les Parties.

L'audit doit être effectué pendant les heures ouvrées et ne doit pas dépasser 2 jours ouvrés. Le Client ne pourra pas mener plus d'un audit par période de trois (3) ans. Le Client doit s'assurer que le déroulement de l'audit ne perturbe pas l'exécution par Orange Belgium de ses obligations au titre de la Convention ni l'activité d'Orange Belgium en général. En tout état de cause, au cas où les opérations d'audit entraîneraient des interruptions de tout ou partie des Produits ou Services, les Parties conviennent que ces interruptions ne seront pas prises en compte dans l'évaluation du respect des engagements de qualité de service d'Orange Belgium et qu'Orange Belgium ne pourra en être tenue responsable.

Lors des opérations d'audit, les auditeurs devront se conformer au règlement intérieur d'Orange Belgium et à ses règles de sécurité. Ils devront être titulaires d'une assurance responsabilité professionnelle garantissant l'audit, leur responsabilité pouvant être recherchée par Orange Belgium en cas de dommage causé à ce dernier. Le Client supportera seul les coûts de cet audit. De façon générale, tous les documents, informations ou données, quel qu'en soit le support, confiés par Orange Belgium aux auditeurs, ont un caractère confidentiel et devront être traités comme tels conformément à l'article 'Confidentialité' des présentes.

**22.12.** Orange Belgium notifiera au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

**22.13.** Au choix du Client qui sera spécifié dans la lettre de résiliation, Orange Belgium supprimera ou restituera au Client tous les documents et fichiers contenant des Données Personnelles après la fin de la prestation de services relatifs au Traitement, et ne conservera aucune copie des Données Personnelles, sauf dispositions contraires de la loi.

**22.14.** Orange Belgium ne sera responsable envers le Client qu'en cas de manquement à ses obligations au titre de la Convention ou en cas de dommage causé par son traitement, les obligations spécifiques du RGPD imposées aux Sous-traitants n'étant pas remplies lors dudit traitement. Si Orange Belgium est tenue responsable des dommages résultant du non-respect de ses obligations (par elle-même ou par des personnes travaillant sous sa responsabilité), Orange Belgium est tenue de payer les coûts raisonnables et documentés encourus par le Client en raison de ces dommages et dans la mesure où la responsabilité d'Orange Belgium a été établie par un tiers indépendant (autorité administrative/judiciaire). En tout état de cause, la responsabilité d'Orange Belgium sera limitée comme indiqué à l'article 11 des présentes Conditions Générales.

## 23. Réversibilité

A l'expiration de la Convention ou en cas de résiliation de tout ou partie de la Convention, quelle qu'en soit la cause, les Parties décideront de commun accord sur les mesures de réversibilité adéquates et des conditions tarifaires applicables pour la réversibilité, le cas échéant.

## 24. Référencement

Sauf avis contraire notifié à Orange Belgium lors de la signature du Contrat initial pour un Produit ou Service, Orange Belgium pourra faire état du nom commercial du Client, de son(s) logo(s) et/ou signes distinctifs, de sa marque, de ses marques de services et autres désignations commerciales du Client à titre de référence dans le cadre de ses supports de communication.

## 25. Survie de certaines dispositions

Toute obligation qui, soit expressément, soit de par sa nature même, doit demeurer en vigueur après qu'il aura été mis fin à la Convention (pour quelque cause que ce soit), continue à produire ses effets selon ses termes propres.

## 26. Convention de preuve

Les parties conviennent de considérer les messages reçus par fax ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles et les signatures sur ces documents, comme ayant la même force probante que celle des écrits d'origine et de la signature originale. Les données sur les communications électroniques en question sont conservées par Orange Belgium, pour une durée qui ne sera pas plus longue que nécessaire.

## 27. Droit applicable et attribution de compétence

### 27.1. Règlement judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, à l'interprétation ou à l'exécution de la Convention qui ne pourra pas faire l'objet d'un règlement à l'amiable entre le Client et Orange Belgium sera de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

### 27.2. Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions de la Convention.

## 28. Notification

Toutes les notifications devant être faites dans le cadre de la Convention s'effectueront par écrit (courrier, télécopie ou courrier électronique) aux adresses respectivement indiquées dans le Contrat.