Article 1 – Objet et domaine d'application

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités d'exécution du contrat conclu entre la société anonyme SMART P.M.E., établie et ayant son siège social à L-1630 Luxembourg, 58, rue Glesener, inscrite au RCS de Luxembourg sous le numéro B285702 (ci-après « SMART P.M.E. ») et son cocontractant personne physique ou morale (ci-après le « Client ») (ensemble ci-après les « Parties »).

Elles viennent en complément des conditions particulières (offre, devis, commande de SMART P.M.E. acceptés par le Client) conclues entre Parties et forment le contrat (ci-après le « Contrat »).

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions générales ou particulières, réserves, restrictions ou clauses émanant du Client, sauf accord exprès et écrit de SMART P.M.E..

Toute commande passée ou tout contrat conclu par le Client avec SMART P.M.E., ainsi que l'exécution du Contrat, vaut acceptation sans réserves des présentes conditions générales.

Lorsque les conditions particulières du Contrat diffèrent des dispositions des présentes conditions générales, les conditions particulières du Contrat prévaudront. Même dans ce cas, les éventuelles conditions générales du Client ne trouveront pas application, sauf accord exprès préalable et écrit de SMART P.M.E..

Article 2 – Conditions financières et de paiement

Les prix sont détaillés dans le Contrat conclu entre les Parties. En l'absence de détails spécifiques dans le Contrat, les prix sont calculés conformément à la tarification de SMART P.M.E. en vigueur au jour de la facturation pour les services à réaliser au Luxembourg.

Les prix des services en régie sont valables pour des journées de 8 heures de travail pendant les heures de bureau (entre 8 heures et 17 heures). Les tâches effectuées à la demande du Client au-delà de l'horaire quotidien et/ou en dehors des heures de bureau et/ou le samedi sont majorés comme suit :

- 150% du taux horaire pour les services en dehors de l'horaire quotidien et/ou en dehors des heures de bureau et/ou le samedi;

- 200% du taux horaire pour les services effectués le dimanche et les jours fériés officiels au Luxembourg.

Les prix indiqués dans le Contrat seront soumis à une indexation annuelle, automatique et sans formalités, en fonction de l'augmentation officielle de l'indice des prix à la consommation (l'indice de départ étant celui en vigueur le mois de la conclusion du Contrat).

Pour les commandes de type abonnement ou de location de ressources, les prix sont basés sur les tarifs officiels des éditeurs ou des fournisseurs au moment de la commande. Toute modification ultérieure des prix sera reflétée dans les factures mensuelles.

Pour toute commande dont le prix est basé sur un taux de change officiel en dollars, le taux de conversion sera ajusté mensuellement le premier jour du mois en fonction du taux officiel publié par la Banque centrale européenne (BCE).

Les prix sont exprimés en euros. Les prix s'entendent hors taxes et seront toujours majorés de la TVA et autres taxes applicables au jour de la facturation.

Toutes les factures émises par SMART P.M.E. pour les services fournis exposés dans le Contrat sont payables comptant dès réception de la facture sauf accord exprès contraire de SMART P.M.E. sur les factures, sur l'un des comptes bancaires figurant sur les factures de SMART P.M.E.. Aucune condition d'escompte ne sera appliquée en cas de paiement comptant ou anticipé.

Il est expressément convenu que le règlement intervient au siège de SMART P.M.E..

Toute contestation de facture doit, pour être recevable, être porté à la connaissance de SMART P.M.E. par écrit recommandé au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de la facturation. Passé ce délai, le Client sera forclos à procéder à une quelconque réclamation avec les prestations figurant sur la ou les facture(s) non contestée(s).

Un litige ne saurait entraîner de retard de paiement ni de modification des conditions de paiement de toute ou partie de la facture non contestée.

Le défaut de paiement à la date d'échéance entraînera automatiquement et sans mise en demeure préalable :

- La mise à échéance de toutes les factures émises, quelles que soient les conditions de paiement convenues.

- L'application des intérêts de retard prévus par le chapitre I^{er} de la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard sur les sommes impayées avec un minimum de 1 % par mois.

- Le droit pour SMART P.M.E. de suspendre les services, jusqu'à règlement complet des factures impayées.

- L'exigibilité de plein droit et sans mise en demeure d'une indemnité égale à (10) dix pourcents des factures impayées avec un minimum de 50,-€, à titre de frais administratifs.

En cas de vente, il est expressément convenu entre les Parties que les services et/ou les matériels et leurs équipements restent la propriété de SMART P.M.E. jusqu'à complet paiement. Tout acompte versé sera considéré comme une indemnisation de leur utilisation. Le transfert des risques prend effet à la livraison.

Toute dérogation aux conditions de paiement doit faire l'objet d'un accord écrit entre les Parties.

Article 3 – Droits et obligations de SMART P.M.E.

En application du Contrat, SMART P.M.E. sera amenée à réaliser, en tant que consultant des prestations, de conseil, de configuration, de formation et d'aide à l'utilisation du programme informatique « ODOO », créé et appartement à la société de droit belge ODOO SA, établie à B-1367 Grand-Rosière, Chaussée de Namur.

SMART P.M.E. n'est ni propriétaire, ni responsable du programme informatique ODOO, de ses défaillances, faiblesses, interruptions, manquements ou non adéquation par rapport aux attentes et par rapport à l'infrastructure informatique du Client. L'intervention de SMART P.M.E. se limite à de la consultance. SMART P.M.E. assiste le client dans l'installation et l'utilisation du programme ODOO, mais n'est pas responsable de celui-ci.

Les obligations de SMART P.M.E. dans le cadre du Contrat sont des obligations de moyens.

SMART P.M.E. est déchargée de toute responsabilité si une perte, une avarie ou un retard a eu pour cause une faute du Client, un ordre de celui-ci ne résultant pas d'une faute de SMART P.M.E., un vice propre de la marchandise ou du support du Client, antérieur à toute intervention de SMART P.M.E., ou de circonstances que SMART P.M.E. ne pouvait pas éviter.

En cas de changement et/ou d'annulation de rendez-vous et/ou de prestations planifiées moins de 48 heures avant la date convenue, SMART P.M.E. a droit de facturer à titre d'indemnité 10% du montant des prestations, qui étaient prévues lors du RDV, changé et/ou annulé, avec un minimum de 150,00 EUR.

SMART P.M.E. ne pourra nullement être tenue de pertes de données, dysfonctionnements, pannes ou autres problèmes informatiques qui résulteraient de fautes, négligences ou erreurs du Client.

Article 4 – Droits et obligations du Client

Le Client est tenu de payer le prix stipulé dans le Contrat ainsi que le prix de toutes prestations supplémentaires, majorées de toutes TVA et autres taxes applicables et, de manière générale, de tout supplément qui résulterait d'une demande expresse de sa part ou d'une faute lui imputable.

Le Client s'engage à payer le prix convenu, y compris les frais supplémentaires stipulées à l'article 2 des présentes conditions générales, au plus tard le jour de l'échéance de la facture émise par SMART P.M.E..

De manière générale, le Client s'engage à fournir à SMART P.M.E. toutes les informations nécessaires à l'exécution des services, qu'ils soient réalisés par le SMART P.M.E. ou par ses sous-traitants.

Le Client est seul responsable de l'état informatique de son système interne et s'engage à entretenir et mettre régulièrement à jour son système informatique, pour permettre un bon fonctionnement du programme ODOO et une bonne exécution à SMART P.M.E. de ses prestations.

Le Client s'engage à communiquer toutes informations nécessaires, à tout mettre en œuvre et à collaborer avec SMART P.M.E. de manière efficace et proactive, sans engendrer de gêne quelconque à SMART P.M.E., afin de permettre l'exécution du Contrat.

Le Client est seul responsable de toute panne, erreurs, dysfonctionnements ou autres problèmes informatiques, résultant de ses propres fautes, négligences ou erreurs et/ou de celles de ses préposés.

Article 5 – Cession et sous-traitance

Le Client ne peut pas céder le Contrat sans l'autorisation préalable écrite de SMART P.M.E..

SMART P.M.E. peut céder le présent contrat aux tiers de son choix, ce qu'accepte le Client. SMART P.M.E. est en droit de sous-traiter tout ou partie des services convenus.

Article 6 – Délais d'exécution, bonne collaboration et retard

Le délai de livraison de l'exécution des services spécifiés dans le Contrat sera pris en compte et respecté au mieux des capacités de SMART P.M.E..

Ces délais sont néanmoins donnés à titre indicatif.

Aucune indemnité ne sera due au Client du fait du retard pris dans l'exécution des services, et ce quelle que soit l'origine du retard, sauf faute grave ou lourde de SMART P.M.E. ou si le Contrat prévoit expressément que le délai stipulé est de rigueur. Dans ce dernier cas, l'indemnisation due par SMART P.M.E. en réparation du préjudice établi par le Client sera limitée à un montant maximal équivalent à dix (10) pourcents du prix (hors taxes) du Contrat payé par le Client. Les délais communiqués à titre indicatif sont en outre automatiquement prorogés d'une durée équivalente à celle durant laquelle SMART P.M.E. se trouve retardé dans ses tâches en raison de l'absence ou de l'insuffisance de collaboration du Client ou en cas d'impossibilité d'intervention pour cause de force majeure (intempéries, pannes informatiques nationales et/ou internationales, grèves, pannes électriques et/ou électroniques, etc.).

Article 7 – Logiciel et import de données, mise en place du système

La réponse proposée par SMART P.M.E. et sélectionnée par le Client se base sur le logiciel ODOO déjà existant. Les personnalisations demandées doivent être réalisables via les fonctionnalités proposées en standard par le logiciel retenu.

Les méthodologies de travail qui peuvent être mises en œuvre dépendent des possibilités du logiciel. Le Client accepte que la présentation des informations, listes de données et autres éléments d'interface utilisateur sur les écrans, restera celle proposée en standard par le logiciel. Le cas échéant, la génération de documents se fera sur la base des possibilités de personnalisation offertes par le logiciel, en s'inspirant, le cas échéant, autant que possible, des documents fournis par le Client.

L'extraction des données de l'ancien système et leur communication à SMART P.M.E. se fera à la charge du Client, sous forme de fichiers plats exploitables au travers des logiciels bureautiques standard ou d'une base de données relationnelle.

Sauf stipulation contraire prévue expressément au Contrat, les prestations de reprises de données ne comprennent pas de phase de nettoyage, qualification, modification, dédoublonnage, ou de formatage des données, charge au Client de fournir un fichier de données à reprendre exhaustif, propre, contenant les informations correctement formatées et prêtes à être insérées dans le nouveau logiciel.

Le Client comprend et accepte que dans les cas de livraisons à SMART P.M.E. de fichiers de données à reprendre incorrects ou incomplets, les prestations de reprises de données seront facturées à nouveau par SMART P.M.E. pour prendre en compte la charge additionnelle de travail d'analyse et de réalisation.

Article 8 – Propriété intellectuelle, développements spécifiques et maintenance évolutive

Les droits intellectuels afférents à toute création, de quelque nature que ce soit, réalisée par SMART P.M.E. en exécution du Contrat avec le Client demeurent, sauf

disposition contraire expressément convenue, la propriété exclusive de SMART P.M.E..

SMART P.M.E. se réserve en outre le droit d'utiliser les enseignements qu'elle aura retirés de l'étude et de la réalisation des prestations objet du Contrat conclu avec le Client. Sauf disposition contraire, SMART P.M.E. conserve la propriété de tous les documents préparatoires, de quelque nature que ce soit, y compris les codes sources et les analyses fonctionnelles qu'elle aura généré.

Le Client n'acquiert aucun droit sur les outils, méthodes, savoir-faire utilisés par SMART P.M.E. dans le cadre du contrat conclu entre les Parties.

En cas d'utilisation d'un logiciel ou d'un outil informatique quelconque développé par une entreprise tierce pour SMART P.M.E. (autre que les logiciels qui auraient été achetés par le Client), aucun droit de propriété n'est transféré au Client, même lorsque l'utilisation de ce logiciel et/ou outil informatique est nécessaire à l'exploitation des créations réalisées par SMART P.M.E. en exécution du Contrat.

Pour autant que de besoin, il est rappelé que SMART P.M.E. peut librement réutiliser les idées, concepts, méthodes, know-how ou techniques mises au point à l'occasion de l'exécution des prestations qui lui sont confiées, sous version anonymisée, y compris afin d'offrir des services à des entreprises actives dans le même secteur que le Client.

Si le Contrat prend fin avant son terme convenu, en raison d'un manquement du Client à ses obligations ou en raison de la volonté du Client d'y mettre fin sans préavis (sauf si le Client établit une faute lourde de SMART P.M.E.), le Client ne pourra obtenir aucune licence d'utilisation quant aux développements et études déjà réalisés et/ou livrés par SMART P.M.E. à la date de ladite terminaison, que ceux-ci aient été payés ou non. L'utilisation par le Client ne sera permise qu'une fois l'entièreté du Contrat exécuté et payé.

Si SMART P.M.E. devait développer pour le Client des modules complémentaires, celui-ci bénéficiera d'un droit d'utilisation desdits modules dans les limites et aux conditions du Contrat. La propriété intellectuelle desdits modules reste exclusivement celle de SMART P.M.E..

Par conséquent, le Client s'interdit toute modification, diffusion, adaptation, ou exploitation commerciale, directement ou indirectement, à titre commercial ou gratuit, des modules complémentaires spécifiquement développés par SMART P.M.E., qui en assure seule l'évolution et la maintenance.

Dans ce cas, le Client doit souscrire un abonnement pour bénéficier de toutes les évolutions et mises à jour desdits modules complémentaires.

Article 9 – Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers les documents, données, informations ou renseignements communiqués par l'autre à l'occasion de l'exécution du Contrat ou auxquels il a eu connaissance ou accès dans le cadre du Contrat et s'engage à faire respecter ces dispositions par ses collaborateurs.

Article 10 – Protection des Données -RGPD

Données client et Données personnelles

(a) Le Client est responsable du contenu des données à caractère personnel du Client (ci-après les « Données-client »). Il garantit que les Données-client ainsi que l'accès et le traitement de celles-ci par SMART P.M.E. ne contreviennent pas aux lois et réglementations et/ou aux droits de tiers.

(b) En particulier, pour les données à caractère personnel, les Parties déclarent respecter et mettre en œuvre leurs obligations découlant de la législation relative à la protection des données en vigueur au Luxembourg, en ce compris, le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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 (« RGPD »).

SMART P.M.E. étant sous-traitant de Données-clients, le traitement des Données-clients feront l'objet d'un contrat de sous-traitance distinct, en vertu de l'article 28 RGPD.

Sécurité

(a) SMART P.M.E. doit prendre les mesures raisonnables pour ne pas introduire dans les systèmes et l'infrastructure du Client des virus ou du code, dont SMART P.M.E. peut raisonnablement savoir qu'ils sont malveillants. Le Client doit fournir à SMART P.M.E. toutes les informations suffisantes concernant ses systèmes et infrastructure pour lui permettre de prendre les mesures appropriées.

(b) Sauf stipulation contraire convenue dans le Contrat, le Client est entièrement responsable de la sécurité de ses Données-client et s'engage à effectuer les sauvegardes nécessaires pour éviter toute perte et/ou corruption de ses Données-client. SMART P.M.E. est uniquement responsable des sauvegardes explicitement prévues dans le Contrat et uniquement dans le cas où le Client démontrerait que les problèmes liés à la sauvegarde de ses Données-client résulteraient d'une faute grave ou lourde de SMART P.M.E..

(c) Le Client s'engage à disposer d'une sauvegarde fonctionnelle et restaurable en cas de perte ou de corruption des Données-client consécutive aux prestations de services. Le cas échéant, SMART P.M.E. est uniquement tenue de restaurer la sauvegarde la plus récente disponible. En aucune circonstance, SMART P.M.E. ne sera tenue d'encoder ou de reconstruire les Données-client, surtout si celles-ci ont été perdues en raison de fautes, négligences ou autres du Client, de ses préposés et/ou de ses autres cocontractants.

Article 11 – Responsabilité

A défaut de précision expresse dans le Contrat, les obligations assumées par SMART P.M.E. sont toujours des obligations de moyens. Sans préjudice des autres dispositions des présentes conditions générales, toute responsabilité de SMART P.M.E. pouvant découler de l'exécution du Contrat est expressément limitée au montant des sommes facturées et payées les douze derniers mois précédant la date de la réclamation.

SMART P.M.E. décline toute responsabilité en cas de dommages directs ou indirects, y compris notamment tout préjudice financier ou commercial, perte de clientèle, de profit ou d'épargne, trouble commercial quelconque, toute augmentation des coûts et autres frais généraux, perte de bénéfice, perte d'image, de marque, tout report ou perturbation dans le planning du projet ou de l'activité du

paraphes du Client

Client, toute perte de Données-client ou autres données informatiques et/ou électroniques, de fichiers ou de programmes informatiques quelconques, à moins que le Client démontre que SMART P.M.E ait commis une faute grave, lourde ou intentionnelle ou en cas de dommage corporel ou de décès.

La responsabilité de SMART P.M.E ne pourra en aucun cas être engagée en cas de collaboration insuffisante du Client dans l'exécution du Contrat ou en cas de défaillance ou d'insuffisance du système informatique du Client ou en cas d'intervention d'une personne physique ou morale tierce au Contrat sur le système informatique du Client, à moins que le Client ne démontre que cette intervention ne porte sur aucun élément du système en lien avec les éléments couverts par les prestations litigieuses de SMART P.M.E. ou que SMART P.M.E. était informée de la nécessité de cette intervention tierce.

SMART P.M.E. ne sera en aucune façon responsable des fautes, négligences, mauvaise exécution ou mauvaise utilisation du Client, de ses préposés et/ou de ses cocontractants tiers au Contrat.

Chacune des Parties garantit que les contenus, informations et œuvres de quelque nature que ce soit fournis par elle à l'autre Partie en vue de l'exécution du Contrat sont licitement utilisables à cette fin et ne portent pas atteinte aux droits de tiers.

Chacune des Parties veille notamment à obtenir les cessions de droits ou autorisations requises de la part des titulaires de droits de propriété intellectuelle.

Le Client s'engage à maintenir les logiciels livrés au meilleur niveau de révision, le coût d'acquisition des nouvelles versions étant à sa charge.

Il est encore expressément porté à la connaissance du Client que SMART P.M.E. se contente d'implémenter le logiciel ODOO dont l'auteur et le propriétaire est la société ODOO SA, qui détient seule tous les droits liés au programme « ODOO » faisant l'objet du Contrat conclu entre SMART P.M.E. et le Client.

Dans ce cadre, SMART P.M.E. ne pourra, d'une quelconque façon, être tenue responsable des problèmes liés à la commercialisation, à la mise à jour, à l'exploitation, au fonctionnement, à la disponibilité ou autres bugs ou problèmes du programme « ODOO ».

En cas de problème lié au bon fonctionnement du programme « ODOO » lui-même, le Client devra se retourner contre ODOO SA.

Article 12 – Force majeure

La force majeure est tout événement imprévisible et irrésistible, indépendant de la volonté des Parties, et rendant l'exécution du Contrat impossible ou déraisonnablement coûteuse au regard des conditions initialement convenues entre les Parties.

En cas de force majeure, les obligations des Parties sont suspendues aussi longtemps que l'impossibilité d'exécution de la convention persiste. Si cette impossibilité devient définitive ou dure plus de 90 jours, le Contrat prend automatiquement fin, sans indemnité pour le Client.

Article 13 - Etendue et limites du Contrat

La dernière version du Contrat conclu et/ou de l'avenant au Contrat initial liant SMART P.M.E. à son Client, en toutes leurs dispositions écrites ou imprimées, constituent l'intégralité du Contrat entre les Parties, remplacent et annulent toutes propositions ou tous engagements écrits ou verbaux les précédant et toutes autres communications entre les Parties ayant trait au contenu du Contrat.

Article 14 – Droit applicable et juridiction compétente

Les relations entre les Parties, l'exécution, l'interprétation et les éventuels litiges à naître dans le cadre du Contrat et/ou de ses avenants sont soumises au droit luxembourgeois.

Tout litige relatif à la validité, à l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, la rupture du Contrat et/ou de ses avenants relèvent de la compétence exclusive des juridictions de Luxembourg-Ville, même en cas d'appel en garantie ou pluralité de défendeurs ou demandeurs.

SMART P.M.E. pourra toutefois renoncer à cette clause de compétence et agir contre le Client devant les juridictions compétentes en vertu du droit commun.

Article 15 – Dispositions finales

Le Client reconnait avoir été parfaitement informé par SMART P.M.E. quant aux possibilités d'utilisation et contraintes particulières du matériel et/ou des créations objet du Contrat. Par conséquent, le Client renonce à tout recours contre SMART P.M.E. de ce fait, notamment pour vice du consentement.

Le fait de ne pas avoir exercé l'un des droits repris dans les présentes conditions générales ou de ne pas avoir exigé une stricte application par le Client d'une desdites obligations ou stipulations, ne constituera pas une renonciation par SMART P.M.E. ou par le Client à exiger ultérieurement l'application de cette stipulation ou obligation. Une telle renonciation ne produira d'effet que si elle est exprimée par écrit.

La nullité ou l'annulation éventuelle d'une ou plusieurs des clauses des présentes conditions générales n'affecte en rien la validité des autres clauses. La clause réputée non écrite sera remplacée par une autre clause qui reflète le plus possible la signification, le but et le coût de la clause nulle, sans être illégale, invalide ou inexécutable.

paraphes du Client