
General conditions UniWeb BVBA

version 2008-03-02

's Herenweg 16, 1860 Meise
HRB 646915, BTW: BE 0472.383.367

Veillez noter : Les traductions en français des Conditions générales d'UniWeb sont destinées aux clients qui ne comprennent pas le néerlandais. Toutefois, seules les versions originales en néerlandais sont légalement contraignantes.

- A. Conditions générales de vente
- B. Conditions complémentaires spécifiques aux produits
- B1. Noms de domaine
- B2. Services d'hébergement Web
- B3: Web Development

Sous réserve de conventions écrites particulières entre UniWeb et le Client, les conditions générales de vente complétées des conditions spécifiques aux produits sont d'application. UniWeb peut à tout moment modifier les présentes conditions, pour autant qu'elle les communique aux intéressés deux semaines à l'avance. La version la plus récente peut être demandée par écrit ou téléchargée sur le site Web <http://www.uniweb.be/termsandconditions>

Sous réserve de conventions écrites expresses, les présentes conditions prévaudront sur les conditions d'achat du Client.

La nullité d'une clause de la présente convention n'engendrera aucunement la nullité de l'ensemble de la convention.

- A. Conditions générales de vente

1. DÉFINITIONS

Les définitions suivantes s'appliquent aux termes généraux utilisés dans les présentes conditions :

- 1.1. UniWeb : UniWeb b.v.b.a., St-Amandsstraat 2, 1853 Strombeek-Bever, Belgique, numéro d'entreprise 0472.383.367
- 1.2. Client : Une personne physique, une personne morale ou toute association de fait.
- 1.3. Service : les services mentionnés dans le bon de commande (versions en ligne et imprimée) et/ou dans les contrats.
- 1.4. Agent : un intermédiaire entre le Client et UniWeb, agissant avec l'autorisation du Client.
- 1.5. Internet : réseau TCP/IP (Transmission

Control Protocol/Internet Protocol) mondial constitué d'un ensemble de réseaux informatiques privés et publics interconnectés.

1.6. Nom de domaine : (ex. UniWeb.be) un nom que l'on loue et qui est associé à une série de chiffres (également appelée numéros IP (Internet Protocol)), que l'on utilise pour l'adressage d'informations (ex. un site Web) sur Internet.

1.7. Opérateur de noms de domaine : organisation mandatée par l'ICANN (ex. DNS Belgium vzw) pour gérer un ou plusieurs noms de domaine de niveau supérieur (ex. : .be).

1.8. Registraire : entreprise autorisée à introduire des demandes pour l'enregistrement et le renouvellement de noms de domaine.

1.9. Logiciels tiers : logiciels fournis par un autre éditeur de logiciels que UniWeb.

1.10. Nétiquette : les règles d'utilisation destinées aux utilisateurs d'Internet.

1.11. Bon de commande : outre la signification habituelle, cela désigne notamment un bon de travail, une demande de modification et un bon de commande en ligne.

2. COMMANDE

2.1. Lorsque le Client demande et accepte les Services, il doit en principe compléter et signer un bon de commande émis par lui-même ou par UniWeb. Le Client reconnaît formellement qu'un bon de commande ou un contrat envoyé par le Web (en ligne), par e-mail ou par fax a les mêmes conséquences légales que le document original.

2.2. Un accusé de réception numérique de la commande envoyé par UniWeb ne constitue pas une réalisation de la convention.

2.3. La vente est uniquement réalisée après une confirmation écrite d'UniWeb. Un début d'exécution équivaut également à une confirmation, sauf disposition contraire.

2.4. UniWeb se réserve le droit de refuser une demande ou une inscription.

3. ANNULATION

3.1. Toute annulation d'une commande ou d'une convention doit se faire par écrit.

3.2. En cas d'annulation par le Client, celui-ci sera redevable d'une indemnisation forfaitaire de 25 % du prix de la commande, avec un minimum de 125 euros et sous la réserve expresse de la possibilité pour UniWeb de réclamer les dommages réels en droit.

4. LIVRAISON

4.1. Les délais de livraison sont donnés uniquement à titre d'information et ne sont donc pas contraignants, sauf convention contraire formelle.

4.2. Le retard dans l'exécution de la commande ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation ou à la résiliation de la convention.

4.3. UniWeb fournit les services, conformément aux présentes conditions, avec l'expertise requise, en conformité avec les pratiques d'excellence du secteur. Le Client reconnaît qu'il est impossible de fournir un service dénué de tout défaut et qu'UniWeb n'offre aucune garantie à cet égard.

5. PRIX

5.1. Les prix des offres sont valables pendant la période mentionnée sur l'offre proprement dite. À défaut d'indication, ils seront valables pendant 15 jours. Les prix mentionnés dans les catalogues, brochures ou documents promotionnels sont purement indicatifs et ne peuvent donner lieu à une annulation par le Client.

5.2. Toutes les offres sont basées sur des informations communiquées à UniWeb par le Client. Lors de la livraison des services, des prestations supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires. UniWeb en informera le Client à l'avance et par écrit. Le Client accepte de payer les frais découlant de ces prestations supplémentaires telles que mentionnées sur la facture.

5.3. Tous les prix sont mentionnés hors TVA ou autres prélèvements obligatoires. Le Client paiera la TVA et les prélèvements supplémentaires éventuels.

6. PAIEMENT

6.1. Les factures d'UniWeb sont payables au siège social d'UniWeb. Le solde de la facture doit être réglé dans les huit jours suivant la date de la facture, sous réserve de convention contraire.

6.2. Tous les montants restant dus à l'échéance seront, sans mise en demeure préalable, majorés de plein droit d'une indemnisation forfaitaire de 15 pour cent du montant total de la facture, avec un minimum de 125,00 euros. En outre, tout montant restant dû engendrera de plein droit, sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard de 12 pour cent à compter de l'échéance de la facture jusqu'à son paiement complet.

6.3. Pour être valable, toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée au siège social d'UniWeb dans les huit jours de la réception de la facture. Si aucune réclamation n'est reçue pendant cette période, la facture sera considérée comme acceptée par le Client.

6.4. En cas de défaut du client, UniWeb se réserve le droit de bloquer totalement ou partiellement l'utilisation du service avec effet immédiat, sans que le Client puisse réclamer une quelconque indemnisation. Lorsque les montants en souffrance auront été réglés, la réactivation sera réalisée moyennant le paiement d'un montant de 50,00 euros.

7. UTILISATION DU SERVICE

7.1. Le service est exclusivement fourni au Client. Il est interdit au Client de céder l'utilisation de ce service ou des produits en dérivant à des tiers, de le vendre, le louer, le copier ou le modifier sans l'autorisation écrite préalable d'UniWeb.

7.2. UniWeb pourra céder la convention avec le Client à un tiers. UniWeb informera immédiatement le Client d'une telle cession.

7.3. Le Client utilisera le service et les facilités offertes conformément aux législations en vigueur. Le Client n'utilisera jamais le service et les facilités offertes à des fins illicites, ni de manière à engendrer des dommages pour UniWeb ou des tiers. À la première demande d'UniWeb, le Client supprimera tout contenu de son site Web contraire aux lois en vigueur. Le Client préservera également UniWeb de toute action en la matière intentée par des tiers.

7.4. Le Client respectera la Nétiquette, ainsi que les règles de comportement normales.

7.5. Le Client s'engage à communiquer tout changement d'adresse (postale ou e-mail) à UniWeb. Le Client informera UniWeb immédiatement par écrit ou par e-mail de toute modification des données pertinentes pour UniWeb.

8. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE – LICENCE

8.1. Il est interdit au Client de modifier le code objet

des services fournis par UniWeb.

8.2. Le Client reconnaît que tous les logiciels fournis par UniWeb sont et restent la propriété d'UniWeb ou de détenteurs de licence tiers.

8.3. L'utilisation du Service implique l'acceptation par le Client de toutes les licences logicielles liées aux services.

8.4. Pour l'utilisation du matériel et des logiciels, le Client se comportera en "bon père de famille".

9. PROTECTION DES DONNÉES ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

9.1. Le Client garantit qu'il respectera toutes les législations pertinentes relatives à la protection des données et des coordonnées personnelles et qu'il préservera UniWeb de toute action intentée suite à une infraction aux dites législations du chef du Client. (notamment la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée)

9.2. Le Client accorde à UniWeb l'autorisation expresse et explicite d'utiliser son nom et d'autres données à des fins internes et pour le service, sauf refus formel et par écrit du Client.

9.3. Le Client reconnaît qu'UniWeb peut être amenée par une législation actuelle ou future à permettre l'accès aux données du Client. UniWeb transmettra ces données uniquement aux autorités compétentes.

9.4. UniWeb collaborera à toutes les procédures et enquêtes judiciaires pour dépister les délits. Cette collaboration ne pourra jamais engendrer une action en dommages et intérêts à l'avantage du Client.

10. MANQUEMENTS

10.1. Le Client devra communiquer par écrit à UniWeb tout défaut ou manquement visible dans la fourniture de services ou toute livraison non conforme dans un délai de 24 heures. Passé ce délai, le service sera considéré comme accepté.

10.2. Les éventuels vices cachés devront être signalés par écrit à UniWeb dans un délai de 7 jours après leur découverte.

10.3. En principe et dans la mesure du possible, UniWeb ne peut être tenue qu'à une réparation en nature, à savoir la nouvelle exécution de la mission qui lui a été confiée.

11. RESPONSABILITÉ

11.1. UniWeb ne peut être tenue pour responsable des dommages causés à des tiers suite à des opérations et/ou des comportements du Client, sauf

en cas de dommages engendrés par une faute grave ou une intention d'UniWeb. UniWeb ne peut être tenue d'indemniser des dommages indirects, comme les dommages consécutifs.

11.2. UniWeb ne peut être tenue pour responsable des dommages découlant de l'utilisation du Service par le Client ou un tiers, comme la suppression ou la perte de fichiers et d'autres données (causées par exemple par des virus, des pirates informatiques, etc.), des défauts ou retards de transmission, des pannes des serveurs ou d'Internet, des modifications du site Web.

11.3. UniWeb ne peut et ne pourra être tenue pour responsable des dommages découlant de l'utilisation par le Client de son accès Internet, ni de l'utilisation d'Internet à quelque fin que ce soit, pour ou par n'importe quelle information ou autre service et pour ou par n'importe quel bien obtenu ou recherché grâce au Service ou à Internet.

11.4. UniWeb rejette toute responsabilité pour la transmission, la réception ou la violation de toute information, obtenue ou transmise via le Service.

11.5. Le Client préservera UniWeb de toutes les prétentions que des tiers pourraient faire valoir à l'encontre d'UniWeb suite à une utilisation erronée et/ou illicite du système d'informations. Le Client avertira et informera UniWeb immédiatement et de manière détaillée de tout événement ou situation liée au Service et pouvant donner lieu à une action intentée contre UniWeb par un tiers. Le Client apportera toute la collaboration raisonnable et nécessaire à la défense de telles plaintes.

11.6. La responsabilité d'UniWeb en matière de fautes professionnelles sera limitée au montant pour lequel UniWeb est assurée conformément à sa police Responsabilité civile.

12. FORCE MAJEURE

12.1. UniWeb ne pourra être tenue pour responsable des manquements du Service engendrés par des cas de force majeure. Les cas de force majeure sont tous les événements indépendants de la volonté des parties.

12.2. UniWeb ne pourra être tenue pour responsable des dommages subis par le Client suite à une guerre, des émeutes, un incendie, des inondations, des catastrophes naturelles, des grèves, des attaques armées, des attentats. En outre, UniWeb ne pourra aucunement être tenue pour responsable des interruptions des systèmes téléphoniques et informatiques, des erreurs ou retards imputables à d'autres organisations et institutions, comme les fournisseurs et serveurs Internet, ou d'autres circonstances pouvant être assimilées à des cas de force majeure.

13. INTERRUPTIONS – MISES À JOUR –

INSTRUCTIONS

13.1. UniWeb est en droit de mettre le système d'information hors service temporairement et pendant une courte période pour remplir ses obligations en matière de maintenance et de réparation, ainsi que pour les mises à jour éventuelles.

En cas de non-exécution d'une obligation par le Client, d'infraction à la législation du chef du Client ou à la demande d'instances judiciaires, UniWeb pourra mettre le système d'information hors service de manière temporaire ou définitive. Le Client renonce à tout recours éventuel suite à la mise hors service temporaire ou définitive du système d'information.

13.2. UniWeb se réserve le droit de modifier, d'actualiser et d'adapter les spécifications techniques des services, ainsi que chaque élément du réseau informatique (en ce compris les serveurs web) et des logiciels (en ce compris les logiciels UniWeb et tiers). UniWeb veillera, avec tous les moyens raisonnables, à ce que lesdites modifications interviennent sans réduire la prestation, la qualité, la sécurité ou la vitesse des services.

13.3. En ce qui concerne le Service, UniWeb pourra transmettre les instructions au Client qu'UniWeb juge raisonnablement nécessaires à la sécurité ou la qualité des services destinés au Client, aux autres clients d'UniWeb et/ou des utilisateurs finaux. UniWeb applique également certaines procédures permettant de garantir l'installation, le fonctionnement, la sécurité et la rapidité des services. Le Client respectera scrupuleusement toutes les instructions et procédures d'UniWeb relatives au Service.

14. CONFIDENTIALITÉ

14.1. UniWeb et le Client s'engage à garantir la confidentialité de toutes les données commerciales et techniques propres aux entreprises qu'ils se communiquent mutuellement à compter de la signature de la présente convention.

14.2. Sont considérées comme confidentielles toutes les informations déclarées comme telles par l'une des parties, ainsi que toutes les informations qui doivent être considérées comme confidentielles en raison de leur nature ou des circonstances.

15. RÉSILIATION

15.1. En cas de non-exécution d'une obligation par le Client, UniWeb pourra poursuivre l'exécution en nature et réclamer le paiement idoine ou procéder à la résiliation de la convention. Dans ce dernier cas, le Client sera également redevable de dommages et intérêts à UniWeb. UniWeb se réserve le droit d'interrompre ses prestations en cas de non-respect d'une obligation par le Client, sans remboursement

dû à ce dernier.

15.2. La convention entre UniWeb et le Client peut être résiliée immédiatement et sans notification préalable en cas de cessation des activités, de faillite ou de concordat judiciaire du Client.

15.3. Les parties peuvent mettre un terme à la convention de commun accord.

15.4. La convention s'éteindra de plein droit à la fin de la période conventionnelle.

15.5. UniWeb pourra résilier la convention de manière unilatérale moyennant un délai de préavis d'un mois.

16. DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCES TRIBUNAUX

16.1. En cas de litige, seuls les tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles-Halle-Vilvorde seront compétents.

16.2. Ces tribunaux appliqueront exclusivement le droit belge.

17. CLAUSE DE NULLITÉ

La nullité d'une clause des présentes conditions générales n'engendrera pas la nullité de l'ensemble de la présente convention. Les deux parties remplaceront la disposition déclarée nulle par une disposition valable correspondant autant que possible aux intentions à la base de la convention.

18. CONCURRENCE

Pendant l'exécution du Service par UniWeb et jusqu'à un an après son terme, le Client s'abstiendra d'embaucher le personnel d'UniWeb ou de l'employer à ses fins.

19. RÉFÉRENCES

Le Client accepte que son logo, son nom, des captures d'écran et des URL puissent être utilisés par UniWeb à titre de références, comme par exemple des mentions sur le site Web et dans les brochures d'UniWeb.

En outre, le Client autorisera UniWeb, lorsque cette dernière développe un produit, à apposer la mention 'developed by UniWeb', avec un lien vers le site Web d'UniWeb.

Il ne pourra être enlevé par le Client.

B. Conditions spécifiques aux produits

Les conditions générales de vente s'appliquent entièrement à toutes les situations qui ne sont pas régies par les conditions spécifiques aux produits.

B1. Noms de domaine

1. Pour l'enregistrement d'un nom de domaine, le Client doit indiquer qu'il a lu et qu'il accepte les conditions générales de l'autorité d'enregistrement nationale ou internationale, désignée ci-après 'l'Opérateur de noms de domaine'.

2. La convention de nom de domaine est conclue pour une période minimale d'un an et peut être reconduite tacitement de la même durée. Le paiement de ce service est dû immédiatement, soit à l'enregistrement, soit au renouvellement. Un nom de domaine peut être résilié uniquement par écrit, au moins un mois avant l'expiration de sa période de validité. Si un nom de domaine est souscrit pour plusieurs années, il n'y aura aucun remboursement en cas de changement de Registraire ou de résiliation. Si un transfert de nom de domaine vers un autre Registraire est demandé, le Client sera à nouveau redevable de la rémunération annuelle auprès du nouveau Registraire et UniWeb ne sera plus redevable d'aucune rémunération annuelle à l'Opérateur de noms de domaine.

3. Une fois qu'il a passé une commande, le Client ne peut plus renoncer à l'achat. Une fois qu'un nom de domaine a été enregistré par UniWeb pour le Client, l'enregistrement ne peut plus être annulé et le montant dû pour la période choisie doit être payé, même si le nom de domaine n'est pas utilisé. Vu le caractère immédiat de l'exécution, le Client renonce formellement à son droit de renonciation.

4. UniWeb se réserve le droit de ne pas enregistrer ou renouveler le nom de domaine si le Client n'a pas payé immédiatement le montant dû. Lorsque tous les montants dus auront été payés, la reconnexion pourra être réalisée uniquement contre le paiement unique d'un montant forfaitaire de 50,00 euros et si le nom de domaine est toujours disponible. L'obligation de payer la rémunération du service pendant la période de mise hors service reste intégralement d'application, sauf si la convention est résiliée par UniWeb.

5. Le Client accepte que le nom, les coordonnées, l'adresse e-mail et les numéros de téléphone et de télécopieur du propriétaire du nom de domaine soient repris dans la base de données WHOIS de l'Opérateur de noms de domaine, laquelle est accessible au public.

6. UniWeb ne peut en aucune manière être tenue responsable si l'enregistrement du ou des noms de domaine sont refusés par l'Opérateur de noms de domaine ou sont ultérieurement déclarés nuls,

annulés ou interrompus pour quelque raison que ce soit.

UniWeb ne pourra être tenue pour responsable si, pendant la période comprise entre la demande d'un nom de domaine et la date de l'enregistrement effectif ou pendant la période comprise entre la demande et le paiement par le Client, le nom de domaine demandé par le Client est enregistré par un tiers.

UniWeb ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable si le nom de domaine demandé par le Client ne peut être enregistré pour quelque raison que ce soit.

UniWeb ne pourra aucunement être tenue pour responsable des dommages spéciaux, indirects ou découlant de la procédure d'enregistrement, ou d'une interruption des communications, de la perte de données ou d'un manque à gagner subis par le Client suite à ou découlant de l'enregistrement d'un nom de domaine.

7. Le Client sera à tout moment l'unique responsable des informations envoyées et du respect des règles et des exigences de l'Opérateur de noms de domaine, même si elles ne sont pas communiquées par UniWeb.

Le Client est et reste l'unique responsable du nom choisi et de la décision de procéder à son enregistrement en tant que nom de domaine.

Le Client ne peut en aucun cas utiliser les services proposés pour commettre des délits ni pour engendrer des dommages ou des nuisances à l'encontre d'UniWeb ou de tiers.

8. Les parties marquent formellement leur accord avec le fait que la responsabilité d'UniWeb ne pourra être supérieure au montant payé par le Client pour les mêmes services ou produits de l'année qui précède la requête en indemnisation. L'enregistrement de noms de domaine n'implique en aucun cas une obligation de résultat de la part d'UniWeb.

9. La présente convention n'est pas cessible.

B2. Services d'hébergement

1. Les services d'hébergement comprennent la mise à disposition d'espace de stockage pour des fichiers électroniques, une bande passante, un volume de transfert et des ressources sur les serveurs d'UniWeb (systèmes) pendant une période déterminée.

Les applications typiques des services d'hébergement sont l'hébergement de sites Web, l'hébergement de bases de données, l'hébergement d'un serveur de courrier électronique.

À cet effet, UniWeb fournira le matériel et/ou les logiciels qu'elle estime nécessaires.

2. La convention d'hébergement est conclue pour une période d'au moins un an et pourra être reconduite tacitement pour la même durée. Une convention d'hébergement doit être résiliée par écrit au moins un mois avant l'expiration de la période.

La rémunération est due immédiatement, soit à partir de la date d'entrée en vigueur, soit à partir de la reconduction.

3. En cas de paiement tardif, de non-paiement ou de non-respect des conditions et/ou des limites d'utilisation, outre les sanctions décrites dans les conditions générales, UniWeb pourra immédiatement bloquer complètement l'utilisation du service.
En outre, UniWeb pourra résilier la convention sans restitution des cotisations d'abonnement déjà payées.

Lorsque les montants en souffrance auront été payés et/ou que les limites d'utilisation sont à nouveau respectées, la reconnexion pourra intervenir après le paiement unique de 50 € par le client à UniWeb. L'obligation de payer le prix pendant la période de mise hors service reste entièrement d'application, sauf si la convention est résiliée par UniWeb.

4. UniWeb prendra toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le système soit accessible aux utilisateurs d'Internet 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. UniWeb ne garantit aucun accès sans entraves à Internet. Le Client reconnaît que cet accès peut dépendre de circonstances et d'infrastructures sur lesquelles UniWeb n'a aucun contrôle. Dans ce cas, aucune indemnisation ne pourra être réclamée.

UniWeb se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accès à des fins de maintenance ou de mises à jour de routine. Aucune indemnisation ne pourra être réclamée dans ces circonstances.

5. UniWeb utilisera tous les moyens raisonnables pour garantir la sécurité et la confidentialité des fichiers du Client à l'égard des tiers, sous réserve de circonstances et d'infrastructures sur lesquelles UniWeb n'a aucun contrôle.

UniWeb se réserve le droit de modifier les spécifications système de son matériel et/ou de ses logiciels sans avis préalable.

6. Le Client est exclusivement et entièrement responsable de toutes les informations et du contenu mis à disposition ou envoyés via les systèmes réservés au Client, soit par lui-même soit par d'autres utilisateurs.

Le Client agira et se comportera conformément à ce que l'on peut attendre d'un utilisateur d'Internet responsable et consciencieux.

Le Client confirme que le contenu et le matériel qui sont utilisés ou fournis à UniWeb en vue de leur utilisation sont légaux et ne constituent aucune infraction aux droits de tiers, aux droits de propriété intellectuelle, à la législation en matière de respect de la vie privée ou aux droits analogues d'autres

parties, à la Nétiquette, à la Convention et aux présentes conditions.

Cela couvre notamment les opérations et comportements suivants :

- l'envoi non sollicité d'e-mails au contenu analogue et/ou l'envoi de messages de racolage dans des newsgroups sur Internet (spamming) ;
- la violation de droits d'auteur protégeant des œuvres ou toute utilisation contraire aux droits de propriété intellectuelle des tiers ;
- publications et/ou la diffusion de pornographie infantile ;
- l'introduction illégale dans d'autres ordinateurs ou systèmes informatiques sur Internet (hacking) ;
- l'intimidation sexuelle ou toutes sortes de brimades à l'encontre des personnes.

UniWeb se réserve le droit de contrôler tout le contenu placé par le Client sur ses systèmes, à l'exception du courrier électronique.

Si l'on constate une violation par le Client des dispositions du présent article, UniWeb pourra suspendre et mettre un terme au Service unilatéralement sans être redevable d'une quelconque indemnisation.

7. Le client a le droit de choisir son identifiant et son mot de passe grâce auxquels il peut accéder aux systèmes qui lui sont réservés.

Les mots de passe doivent comporter au moins 6 caractères, dont au moins une majuscule, une minuscule et un chiffre.

UniWeb se réserve le droit de réclamer les clés de codage détenues par le Client et utilisées pour les informations stockées sur un serveur d'UniWeb, et si nécessaire de les modifier aux fins d'un contrôle judiciaire conformément à la loi et à la convention. Le Client garantit que les identifiants et mots de passe qu'il utilise resteront confidentiels et ne seront aucunement transmis à des tiers. Il garantit également qu'aucune information ou contenu d'UniWeb ne sera publié sans l'autorisation écrite expresse d'UniWeb.

8. Pour envoyer des messages électroniques, le Client doit utiliser le serveur SMTP de son fournisseur d'accès Internet. Les utilisateurs doivent respecter un temps d'attente d'au moins trois minutes pour les contrôles successifs du courrier électronique.

9. L'accès "Secure shell" est uniquement possible après l'autorisation écrite d'UniWeb et la signature de conditions de sécurité spécifiques.

10. L'utilisation de scripts propres est autorisée si cela ne nuit pas au fonctionnement normal des systèmes d'UniWeb.

Le client sera responsable des erreurs de programmation et de leurs conséquences éventuelles, telles que notamment : une introduction illicite sur le serveur, l'abus du serveur, des problèmes techniques, etc.

UniWeb se réserve le droit de supprimer des scripts et des fichiers exécutables du Client pour des raisons de sécurité, s'ils nuisent à la vitesse, la qualité ou le Service pour les autres utilisateurs ou pour UniWeb ou suite au non-respect des présentes conditions.

11. Le transfert de données sera mesuré et contrôlé par UniWeb de manière récurrente.

Le Client reconnaît être informé des limites de transfert annuelles reprises dans le programme d'hébergement.

Lorsque ces limites sont dépassées, le Client en sera informé et des frais supplémentaires de 0,04 € par mégaoctet de transfert lui seront facturés.

En cas de dépassements répétés, le programme d'hébergement sera adapté afin de garantir le respect des limites d'utilisation.

Si le trafic reste en deçà des limites, la différence ne sera pas remboursée.

12. UniWeb réalise exclusivement des sauvegardes à ses propres fins, par exemple pour la restauration de données en cas de panne système.

Il incombe au Client de réaliser ses propres sauvegardes pour son utilisation personnelle.

UniWeb ne pourra jamais être tenue pour responsable de la perte de données du Client.

13. Les parties marquent formellement leur accord avec le fait que la responsabilité d'UniWeb ne pourra être supérieure au montant payé par le Client pour les mêmes services ou produits de l'année qui précède la requête en indemnisation.

14. La présente convention n'est pas cessible. Le client n'a pas le droit de sous-louer le service d'hébergement d'UniWeb ou de le facturer à des tiers, sauf autorisation expresse d'UniWeb.

B3. Développement Web

1 OBJET

Le logiciel sera livré en code source et en code objet.

2 CALENDRIER

Le développement du système d'information se déroulera en plusieurs phases.

UNIWEB doit présenter la phase au client à des fins d'acceptation, et ce, dans le délai contractuel.

Une nouvelle phase ne pourra débuter que lorsque l'acceptation intermédiaire de la phase précédente aura été reçue.

UNIWEB informera immédiatement le client de retards éventuels dans la réalisation du système d'information.

De tels retards pourront uniquement donner lieu au paiement d'une amende, pour autant qu'elle ait été convenue explicitement par les parties.

Cette amende ne pourra être réclamée si le retard est causé par le client.

Le délai d'exécution est suspendu à partir d'une réception intermédiaire, et ce, jusqu'à l'acceptation.

Sauf amende contractuelle éventuelle, le client ne peut prétendre à aucun dédommagement complémentaire résultant d'un éventuel retard.

3 DEMANDES DE MODIFICATIONS

Les demandes de modification (du projet) doivent être formulées par

écrit et en temps utile, et requièrent dans tous les cas l'accord d'UNIWEB.

A défaut d'accord, les parties pourront résilier la convention moyennant l'envoi d'une lettre recommandée et moyennant le paiement d'un dédommagement à UNIWEB pour les prestations déjà fournies, et ce, au tarif horaire habituel. En cas de demande de modification, le client ne pourra réclamer aucun dédommagement ni aucun remboursement de solde déjà réglé.

Toute approbation d'une demande de modification entraînera l'extinction des délais de livraison convenus, ainsi que des spécifications. Les parties procéderont à leur révision en concertation commune.

4 DOCUMENTATION

Le client s'engage à mettre toute la documentation nécessaire au développement du projet à la disposition d'UNIWEB à la première demande de celle-ci.

5 ACCEPTATION

Le logiciel sera présenté à l'acceptation du client. Cette réception se déroulera conformément au calendrier convenu.

Si plusieurs réceptions intermédiaires ont été convenues, l'acceptation définitive aura lieu après la réception de la dernière phase.

Le système d'information sera soumis – le cas échéant phase par phase – à un test d'acceptation conformément au plan de tests établi par UNIWEB et le client.

Les résultats du test d'acceptation seront repris dans un rapport de test.

S'il est constaté que le système d'information ne répond pas à la description fonctionnelle et/ou technique, ces remarques seront consignées dans le rapport de test.

Si aucune remarque n'est formulée par le client dans le rapport de test, le rapport sera approuvé et le système d'information – ou du moins la phase y afférente – sera considéré comme accepté.

Si aucune remarque n'est formulée, mais que le rapport n'est pas formellement accepté, le système d'information sera néanmoins considéré comme accepté après l'écoulement de 7 jours après le test d'acceptation, à moins qu'un autre délai ait été convenu.

UNIWEB résoudra les pannes et problèmes signalés par le client dans un délai à convenir entre parties, à moins que la panne ou la défaillance soit imputable au client lui-même.

Un nouveau test d'acceptation sera organisé après l'écoulement du délai de réparation ou d'adaptation.

Les délais d'exécution seront quoi qu'il en soit suspendus à partir de la présentation à l'acceptation, et ce, jusqu'à l'acceptation du client.

6 GARANTIE – VICES CACHES

Sauf convention contraire, UNIWEB assure au client une garantie de 3 mois à partir de la réception définitive du système d'information.

Pendant cette période, UNIWEB réparera gratuitement le système d'information dans un délai raisonnablement court, comme convenu entre parties.

La garantie peut être prolongée par la conclusion d'un contrat de maintenance UniCare.

Sous aucun prétexte la responsabilité d'UNIWEB ne pourra être engagée pour les dommages éventuels que pourrait subir le client à la suite d'un trouble de jouissance ou d'une perte de revenus pendant la durée de la réparation.

La garantie d'UNIWEB se limite à la garantie des vices cachés qui ne pouvaient raisonnablement être découverts au moment de la livraison et pour autant qu'ils aient été signalés en temps utile par le client.

Tout vice caché éventuel doit être signalé à UNIWEB par écrit et par courrier recommandé dans les sept jours suivant sa découverte.

Seuls entrent en ligne de compte en tant que vices cachés: les défaillances dont il était impossible au client d'avoir connaissance au moment de la livraison, et qui sont à ce point graves qu'elles rendent la chose impropre à l'usage auquel elle est destinée.

Cette garantie n'est pas applicable s'il était impossible de prévoir le vice caché en question. La garantie n'est pas non plus applicable si le client n'entretient pas les produits de manière normale et si la défaillance est due à un entretien défectueux. Les frais d'entretien incombent en principe à la charge du client. La garantie s'éteint si le client a tenté lui-même, ou par l'intermédiaire de tiers, d'effectuer des réparations au produit ou encore s'il a apporté des modifications au logiciel, s'il n'a pas respecté les consignes d'utilisation ou s'il a utilisé le système d'information de manière négligente, de même que si le client n'a pas signalé immédiatement les

défaillances éventuelles à UNIWEB en lui communiquant toutes les informations disponibles. En aucun cas la responsabilité d'UNIWEB ne pourra être invoquée pour des dommages consécutifs.

Pendant la durée de la période de garantie, UNIWEB mettra en place un help desk où les collaborateurs du client pourront s'adresser pendant les heures de bureau pour poser leurs questions concernant l'utilisation du système d'information.

7 MALADIES ET SECURISATION

UNIWEB garantit que le logiciel développé par ses soins ne contient aucune maladie au moment de la livraison (par ex. bombes à retardement, chevaux de Troie, virus).

La présence d'une maladie causant des modifications du logiciel ne pourra donner lieu à aucune réparation par UNIWEB, sans préjudice de la garantie visée à l'article 7 ci-dessus.

La responsabilité d'UNIWEB ne pourra pas non plus être engagée pour les dommages dont le client ou des tiers pourraient souffrir à la suite de telles maladies. Sauf convention contraire, le client se chargera lui-même des mesures de sécurisation nécessaires.

Le client prévoira lui-même les mesures de sécurisation nécessaires contre les attaques extérieures menées par des tiers. La responsabilité d'UNIWEB ne pourra en aucun cas être engagée pour les suites de telles infractions.

8 RISQUE

Le risque passe au client au moment de l'acceptation du projet par le client.

9 PAIEMENT

Le paiement sera effectué selon les modalités suivantes:

Montants inférieurs à 3000 EUR
100% à la réception et acceptation du logiciel à développer

Montants entre 3000 et 10000 EUR
60% après la signature de la convention
40% à la réception et acceptation du logiciel à développer

Montants supérieurs à 10000 EUR
40% après la signature de la convention
30% à la réception intermédiaire
30% à la réception et acceptation du logiciel à développer

Le solde de la facture devra être réglé lors de l'acceptation du système d'information développé, soit lors de l'acceptation d'une phase. L'échéance de la facture est de 30 jours après cette acceptation. Exceptions aux modalités de paiement peuvent être convenus entre les deux parties avec une augmentation de prix de 2% par mois.

Si l'application Web ne peut être parachevée dans le délai convenu à la suite de circonstances indépendantes de la volonté d'UniWeb (par exemple en raison d'un retard d'envoi du logo ou d'autres matériaux, etc.), UniWeb pourra facturer le montant dû restant 10 jours plus tard.

Tout montant resté impayé à l'échéance se verra majoré de plein

droit et sans mise en demeure préalable, d'une indemnité forfaitaire de 15 pour cent du montant total de la facture, avec un minimum de 250,00 euros. Par ailleurs, tout montant resté impayé, produira de plein droit et sans mise en demeure préalable, un intérêt de retard de 12 pour cent à partir de l'échéance de la facture jusqu'au complet paiement.

10 DROIT D'UTILISATION – DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Après l'acceptation et le complet paiement du solde restant, le client obtiendra une licence ou un droit d'utilisation éternel et non exclusif sur le logiciel taillé sur mesure développé par UNIWEB.

UNIWEB garantit au client qu'elle dispose de la compétence requise pour délivrer une telle licence et que ces droits d'utilisation ne constituent aucune infraction aux droits d'auteur de tiers.

S'il est fait usage de modules développés par des tiers, les licences y afférentes resteront intégralement applicables.

Le droit de propriété intellectuelle portant sur le logiciel développé par UNIWEB reste intégralement la propriété d'UNIWEB. Il en va de même des droits de propriété intellectuelle sur des logiciels tiers, qui appartiendront à leur tour uniquement à la tierce partie en question.

Le client ne peut en aucun cas vendre, louer ou céder le logiciel développé par UNIWEB à des tiers, ni le copier ou le modifier sans en avoir reçu l'autorisation écrite préalable d'UNIWEB.

Toute infraction au présent principe entraînera l'extinction immédiate du droit d'utilisation et éventuellement la résiliation de la convention assortie de dommages et intérêts.

Le client reconnaît pour sa part qu'il détient les droits de propriété intellectuelle concernant tout matériel, documentation et information qu'il met à la disposition d'UNIWEB dans le cadre de l'exécution de la présente convention. Le client garantira UNIWEB contre toute réclamation qu'un tiers pourrait introduire à cet égard contre UNIWEB.

Le client ne pourra en aucun cas toucher au code objet du logiciel (ce qu'il est convenu d'appeler le reverse engineering).

11 RESPONSABILITÉ

UniWeb ne peut être tenue pour responsable des dommages causés à des tiers suite à des opérations et/ou des comportements du Client, sauf en cas de dommages engendrés par une faute grave ou une intention d'UniWeb.

UniWeb ne peut être tenue d'indemniser des dommages indirects, comme les dommages consécutifs.

UniWeb ne peut être tenue pour responsable des dommages découlant de l'utilisation du Service par le Client ou un tiers

La responsabilité d'UniWeb en matière de fautes professionnelles sera limitée au montant pour lequel UniWeb est assurée conformément à sa police Responsabilité civile.

12 RESILIATION – NEGLIGENCES – EXTINCTION

Si le client met fin unilatéralement à la présente convention, il sera redevable à UNIWEB d'un dédommagement de 25 pour cent du prix intégral, pour autant qu'aucune livraison intermédiaire n'ait encore eu lieu.

En cas de négligence dans le chef du client, UNIWEB aura le choix soit de poursuivre l'exécution en nature et d'exiger le paiement, soit d'exiger la dissolution de la convention. Dans ce dernier cas, le client sera également redevable de dommages et intérêts à l'égard d'UNIWEB.

UNIWEB se réserve aussi le droit de suspendre ses prestations en cas de négligences dans le chef du client.

Si le système d'information n'est pas accepté par le client après un troisième test d'acceptation (concernant la même phase à réceptionner), les parties pourront alors résilier la convention moyennant l'envoi d'une lettre recommandée dans les sept jours suivant le troisième test d'acceptation en question, et moyennant le dédommagement d'UNIWEB pour les prestations déjà fournies, et ce, au tarif horaire habituel.

La convention entre UNIWEB et le client peut être résiliée sur-le-champ et sans aucune notification préalable en cas de cessation des activités, faillite ou concordat judiciaire du client. Une simple notification sera suffisante.

Les parties peuvent mettre fin à la présente convention en concertation commune.

13 Maintenance

Sauf accord contraire par écrit, UNIWEB n'a aucune obligation de conserver les informations qu'elle fournit.

Les Parties peuvent soumettre un contrat Unicare Essential.

En l'absence de contrat de maintenance, les interventions des UNIWEB sont facturées au tarif horaire normal. Sur ces factures les termes et conditions UniWeb s'appliquent.

14 INTERRUPTIONS – MISES À JOUR - INSTRUCTIONS

UniWeb est en droit de mettre le système d'information hors service temporairement et pendant une courte période pour remplir ses obligations en matière de maintenance et de réparation, ainsi que pour les mises à jour éventuelles.

Le Client renonce à tout recours éventuel suite à la mise hors service temporaire ou définitive du système d'information.

Le client donne l'autorisation à UNIWEB de changer l'application afin de répondre à ses obligations de garantie.

15 SUPPORT

Le client peut contacter le helpdesk Unicare pour support, information ou rapport de problèmes pendant les heures de bureau.

Chaque question d'un client pour clarification, vérification, dépannage, performance ou modification est considéré comme soutien utilisateur.

Le développement de nouveaux produits ou applications ne sont pas inclus.

Par soutien utilisateur, on entend les conseils donnés par téléphone ou par e-mail par un employé technique de UniWeb concernant l'utilisation et le fonctionnement des produits qui ont été développés par UniWeb BVBA

La consultation ou la recherche des informations demandées par le client (les exportations, les mots de passe, les backups,...)

La mise en œuvre de petits ajustements et modifications à l'application existante qui prend moins de 2 heures de travail.

La réparation de défauts qui ne sont pas dans le cadre du contrat « Unicare Essential ».

Les performances sont individuellement facturés au client en fonction du nombre d'heures de support par UniWeb.
Tous les clients Unicare essentiel reçoivent un soutien utilisateur à un tarif réduit.