CONDITIONS GÉNÉRALES

1. CLAUSES GÉNÉRALES APPLICABLES À TOUT CONTRAT

Article 1 – Objet et validité des conditions générales

1. Les présentes conditions générales s'appliquent dans leur intégralité à tout contrat conclu entre la société iTEC Information Technology and Printer Services S.A., enregistrée au registre du commerce et des sociétés au numéro B103391, ayant son siège social à L-3372 LEUDELANGE, 2, rue Léon Laval (ci-après « ITEC »), et toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (ci-après « le client »), quel que soit le lieu de livraison ou de prestation.
2. Les présentes conditions générales peuvent être complétées ou modifiées par des conditions particulières et/ou l'offre qui prévalent en cas de contrariété avec les présentes conditions générales.
3. Par la signature ou l'exécution de tout document référant aux présentes conditions générales, le client est censé les avoir acceptées et aucune dérogation ne pourra être admise sans accord exprès et préalable de ITEC.
4. Toutes les stipulations modifiant les présentes conditions générales seront considérées par ITEC comme nulles et non avenues à moins qu'elles ne résultent d'un avenant au contrat écrit et signé par les parties. Toute condition contraire aux présentes conditions générales posée unilatéralement par le client, dans ses propres conditions générales ou dans tout autre document, sera inopposable à ITEC, quel que soit le moment où elle sera portée à sa connaissance.
5. ITEC se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales, notamment afin de tenir compte des changements apportés aux lois et règlements. Les conditions générales modifiées sont réputées acceptées par le client pour autant qu'elles lui aient été préalablement communiquées par ITEC et à défaut de contestation par le client dans les quinze (15) jours suivant la notification desdites modifications.
6. Les présentes conditions générales annulent et remplacent tous les accords antérieurs, écrits ou verbaux, entre ITEC et le client.
7. Les présentes conditions générales tout comme les conditions particulières et/ou l'offre n'engagent ITEC si et seulement si elles ont été signées ou contresignées par ITEC.
8. Au titre des présentes, la référence au terme « contrat » devra être entendu comme l'ensemble d'accords conclus entre ITEC et le client pour la vente ou la location d'un bien ou la fourniture d'un service, comprenant toujours les présentes conditions générales et les conditions particulières et/ou l'offre.
9. En cas de divergence d'interprétation entre les différentes versions linguistiques, la version française prévaut.

Article 2 – Devoir d'information

1. Le client s'engage à indiquer avec précision l'ensemble de ses attentes à l'égard de ITEC. Le client reconnaît avoir été dûment informé et conseillé par ITEC des fonctionnalités de l'équipement vendu ou loué ainsi que de la conformité de ce dernier ou des prestations de services souscrites par lui auprès de ITEC avec ses attentes. En tout cas, ITEC ne saurait être tenu responsable du préjudice résultant de l'imprécision ou du caractère erroné des informations fournies par le client.
2. Le client reconnaît expressément être un professionnel et avoir fait le choix, sous sa responsabilité exclusive, du matériel et de l'infrastructure informatique lui appartenant et utilisés pour l'exécution du contrat. En utilisant les services de ITEC, le client reconnaît qu'ils sont appropriés et qu'ils répondent à ses exigences et instructions de traitement.

Article 3 – Offres, commandes et exécution

1. Toute offre émise par ITEC est valable pendant trente (30) jours à compter de sa date d'émission. Elle est sujette à révision en cas de hausse du coût des matières premières, de variation de taux de change, de modification du projet initial en cours de réalisation ou de toute autre circonstance indépendante de la volonté de ITEC.
2. ITEC se réserve le droit de refuser une commande passée par un client, même si celle-ci repose sur une offre ou une indication de prix communiquée par ITEC.
3. Toute commande passée auprès de ITEC est considérée comme définitive pour le client dès réception du bon de commande ou tout autre support faisant état de la commande. Le client reconnaît qu'il a passé la commande en parfaite connaissance de cause après avoir été dûment informé par ITEC des avantages et limites des produits et/ou services délivrés.
4. ITEC mettra en œuvre tous les efforts raisonnables pour exécuter la commande dans les délais convenus.
5. Les livraisons et prestations seront considérées comme acceptées et valablement exécutées à défaut de contestation par le client endéans le délai de cinq (5) jours ouvrables à partir de la livraison du produit et/ou de la prestation fournie.

Article 4 – Prix, facturation et paiement

1. Les tarifs renseignés sur le site internet de ITEC, sur les catalogues ou sur tout document promotionnel ou publicitaire s'entendent en euros, sauf stipulation différente. Ces tarifs sont donnés à titre purement indicatif et ITEC se réserve le droit de les modifier à tout moment sans préavis. ITEC décline toute responsabilité pour les erreurs et/ou fautes éventuelles contenues dans ses catalogues et autres publications.
2. En cas d'éventuelles modifications, après la commande ou la date d'établissement du contrat, des taux de change, des taxes applicables, des prix d'achat des constructeurs ou éditeurs ou des prix fixés par les sous-traitants, ITEC se réserve le droit d'ajuster de manière correspondante les prix de vente. Cette modification nécessitera une nouvelle acceptation de la part du client afin que le contrat soit valablement établi.
3. Sauf dispositions contraires, les tarifs applicables par ITEC sont précisés aux conditions particulières. Les tarifs horaires, les contrats et les frais divers seront indexés automatiquement sur base de l'indice de l'échelle mobile des salaires publié par le STATEC et sera appliquée sur les mensualités du contrat.
4. Lors de la réalisation d'une prestation de maintenance ou de réparation, ITEC appliquera le tarif horaire en vigueur au jour de l'exécution de ladite prestation de service.
5. À l'exception de la vente, les tarifs sont calculés sur base des volumes (notamment copies, impressions, numérisations, etc.), tels que ces volumes sont estimés par le client dans les conditions particulières et/ou l'offre. Si les volumes ne sont pas atteints à la fin de la période indiquée dans les conditions particulières et/ou l'offre, ITEC se réserve le droit de demander un supplément égal au prix total qui aurait été facturé au client si les volumes estimés avaient été atteints. Ces prix ainsi que ces volumes pourront, le cas échéant, être révisés en fonction des besoins du client. Le prix à l'unité d'œuvre retenue (copie, page, document…) pourra être adapté en fonction des besoins et, pour les copies, de la consommation de toner suivant le taux de remplissage des documents copiés ou imprimés. Toutes les modifications devront faire l'objet d'un avenant écrit aux présentes conditions générales.
6. Les sommes dues au titre d'une location et/ou des prestations de service sont dues mensuellement et par anticipation ainsi qu'établi aux conditions particulières.
7. Les factures, indiquant les prix augmentés des droits et taxes légales, sont établies en euros et sont payables dans les trente (30) jours suivant la date de facturation.
8. ITEC se réserve le droit d'exiger le paiement des sommes dues par domiciliation, de demander le paiement d'acomptes et/ou de céder ses créances à une société d'affacturage. ITEC est expressément autorisé par le client à recouvrir le montant des prestations de services ou loyers directement ou par l'intermédiaire de l'établissement bancaire ou financier de son choix, par domiciliation auprès de la banque du client. À cet effet, le client s'engage à aviser l'établissement chargé de la teneur de son compte et à autoriser le paiement à présentation desdits effets ou avis de prélèvement en compte.
9. Les retards de paiement porteront intérêts au profit de ITEC de plein droit et sans qu'il y ait besoin d'une quelconque mise en demeure au taux de 2,5 % par mois. Ces intérêts seront à charge du client. ITEC fera appel à un recouvrement par voie judiciaire après l'envoi du 3e rappel resté sans réponse.
10. À défaut de paiement dans le délai prévu ci-avant, ITEC peut réclamer au client sans préjudice à toute indemnité de procédure même supérieure qui pourrait être accordée par un tribunal sur base de l'article 240 du Code de Procédure Civile luxembourgeois, le dédommagement fixé forfaitairement à 15 % des montants dus en principal TVAC avec un minimum de 1.500,00.- EUR (mille cinq cents euros) à moins que ITEC ne puisse justifier des frais de recouvrement pour un montant plus élevé, pour tous les frais de recouvrement non compris dans les dépens encourus par suite du retard de paiement.
11. Le retard de paiement donnera lieu, en outre, à la suspension des commandes et à la restitution des équipements, conformément aux dispositions spécifiques des présentes conditions générales.
12. Les factures non contestées par écrit dans la huitaine de leur réception sont réputées acceptées, sans que le client ne puisse invoquer un changement d'adresse en cas de dépassement du délai de contestation. Le client paiera, en tout cas, tout montant incontesté au cas où il contesterait une partie d'une facture lui étant adressée par ITEC.

Article 5 – Livraison et transfert de responsabilité

1. À moins que des conditions particulières et/ou l'offre n'en disposent autrement, la livraison du matériel s'opère dans l'établissement de ITEC, soit par la remise au client ou au transporteur, soit par avis de mise à disposition soit par individualisation du matériel en vue de son transport.
2. Si la livraison du produit ne s'opère pas dans l'établissement de ITEC, les frais de transport et de déplacement supportés par le client sont communiqués par ITEC au client préalablement à la livraison.
3. À partir de la réception de la livraison, le produit est placé sous la responsabilité du client qui supporte alors tous les risques de perte ou dommages et prend les couvertures nécessaires, indépendamment de la date du transfert de propriété. En cas de perte ou d'avarie liée au transport, le client devra exercer son recours directement contre le ou les transporteur(s). Si le client ne prend pas livraison du produit, ITEC sera habilité à facturer immédiatement le prix du produit et tout autre coût occasionné par le défaut de prise de livraison en temps opportun par le client.
4. Les délais de livraison, de prestation ou d'intervention indiqués par ITEC sont des délais indicatifs basés sur un délai moyen prévisionnel. L'indisponibilité temporaire d'un produit du fait d'une rupture de stock ou le retard justifié d'une prestation n'entraînera pas l'annulation de la commande globale sans l'accord exprès de ITEC et ne donnera droit à aucune indemnité de la part de ITEC. En cas de rupture de stock d'un ou plusieurs produits commandés, ITEC pourra procéder à une première livraison et une facturation partielle des produits disponibles.

Article 6 – Sous-traitance

1. ITEC se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie de ses services à des sociétés tierces, à condition que ces activités ne constituent pas des fonctions relevant directement de son agrément en tant que PSF de support.
2. Dans le cadre d'activités réalisées pour le secteur financier au Luxembourg : (1) la sous-traitance en cascade de fonction critique ou importante n'est pas autorisée, (2) ITEC reconnaît et accepte le droit du Client et des autorités compétentes d'inspecter et d'auditer les services fournis dans le cadre du contrat établi (3) ITEC fournit au Client des rapports périodiques nécessaires au suivi des prestations externalisées, le cas échéant, (4) ITEC met en œuvre des plans de continuité et de reprise d'activité adaptés aux services externalisés. Ces plans sont testés régulièrement et mis à jour afin de garantir la résilience opérationnelle et la disponibilité des services.
3. ITEC demeure pleinement responsable de l'exécution des tâches confiées aux sous-traitants. ITEC s'assure que tout sous-traitant présente des garanties suffisantes en matière de sécurité et de confidentialité.

Article 7 – Réserve de propriété

1. ITEC conserve la propriété des équipements vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix.
2. À défaut de paiement intégral du prix du produit, ITEC pourra, à tout moment, reprendre le produit chez le client. ITEC pourra également reprendre le produit non payé entre les mains des sous-acquéreurs ou en exiger le paiement direct de la part de ceux-ci.
3. Jusqu'à paiement intégral du prix, le client ne pourra pas donner le produit en gage, ni l'échanger, ni le transférer en propriété à titre de garantie. En outre, le client sera tenu responsable envers ITEC de la perte, de la disparition, de la détérioration ou de l'usure de l'équipement.
4. Tout bien loué reste la propriété de ITEC ou de ses partenaires financiers ou sous-traitants. Le bien ne pourra en aucune façon être modifié outre réparation et maintenance nécessaires à son bon fonctionnement (conditionnée à l'obtention préalable d'une autorisation de ITEC). Le client ne pourra pas vendre, mettre en gage, sous-louer ou mettre à la disposition de quiconque, à quelque titre et sous quelque forme que ce soit tout ou partie du matériel sans l'accord préalable et écrit de ITEC.

Article 8 – Obligations du client

1. Le client est tenu de veiller au respect des droits de propriété intellectuelle et à l'utilisation licite des créations, productions et logiciels qu'il choisit d'installer ou de faire installer sur ses systèmes par ITEC. Le client n'a pas le droit de les reproduire ou copier par quelque procédé que ce soit ou de les transmettre à des tiers sans l'autorisation expresse de ITEC et/ou leurs auteurs.
2. En aucun cas, ITEC ne sera tenu responsable de l'utilisation non autorisée de logiciels par le client. Le client a l'obligation d'indemniser ITEC de tout préjudice résultant de l'utilisation non autorisée de créations, productions ou logiciels par le client.
3. L'utilisation par le client de tout équipement, solution ou service fourni par ITEC en vertu des présentes conditions constitue une acceptation de celui-ci. Une fois accepté, le contrat et les prestations ne pourront pas être annulées par le client.
4. Le client s'engage à coopérer activement avec ITEC pour permettre la bonne exécution des prestations, notamment en fournissant l'accès aux locaux, systèmes et informations nécessaires.

Article 9 – Cession

1. Nonobstant le droit de ITEC de conclure avec un tiers des contrats de sous-traitance portant sur la totalité ou une partie de ses services, une partie peut céder, accorder en sous-licence ou transférer de toute autre manière un de ses droits découlant d'une commande, contrat ou marché si et seulement si l'autre partie a préalablement donné son consentement par écrit. Ce consentement ne sera refusé ou retardé sans motif valable, rien n'interdisant cependant ou ne limitant le droit de ITEC de céder, accorder en sous-licence, transférer ou aliéner de toute autre manière un quelconque de ses droits ou obligations à ses filiales ou sociétés sœurs.
2. Le client reconnaît que ITEC l'a tenu informé de l'éventualité d'une cession, d'un nantissement, d'une délégation ou d'une subrogation en tout ou en partie dans les droits et obligations (y compris la vente du matériel) découlant du contrat conclus entre ITEC et le client subsidiairement, au profit de toute personne physique ou morale du choix de ITEC.
3. Conformément au paragraphe 1 du présent article 9, le client autorise et accepte dès à présent une telle opération et s'engage à signer à la première demande de ITEC tous les documents nécessaires à la régularisation juridique et administrative de l'opération. Cette opération pourra, le cas échéant lui être signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par acte extrajudiciaire.
4. Dans le cadre d'une telle cession, le client s'engage à payer toutes les sommes dues en vertu des présentes au bénéficiaire de l'opération (tiers contractant de ITEC). Le client renonce à toutes compensation, réduction ou demande conventionnelle fondées sur des droits de créance d'exception qu'il pourrait faire valoir contre ITEC. Il renonce ainsi à tout recours contre le bénéficiaire (tiers contractant de ITEC) du fait, notamment, de la construction, de la livraison ou de l'installation du matériel.

Article 10 – Non-sollicitation

1. Le Client renonce, sauf accord écrit préalable de ITEC, à solliciter, embaucher, engager ou autrement retenir les services, directement ou indirectement, de tout employé de ITEC. Cette renonciation est valable pour la durée de la relation d'affaires augmentée de deux ans. Dans l'hypothèse où le Client ne respecterait pas cet engagement de non-sollicitation et de non-débauchage, il s'engage irrévocablement à verser à ITEC une indemnité compensatoire minimale égale à douze mois d'intégralité du salaire, toutes primes comprises, du salarié débauché, charges sociales comprises.

Article 11 – Traitement des données à caractère personnel

1. ITEC est le Responsable du traitement des données à caractère personnel concernant les personnes physiques auprès desquelles elle les recueille lors d'une ouverture de compte client ou lorsqu'une convention est signée avec son client.
2. ITEC s'engage à ne conserver les données personnelles que pour la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, sous réserve des obligations légales de conservation.
3. Tout contrat conclu entre le client et ITEC peut supposer la collecte par ITEC auprès du client de données à caractère personnel dont le traitement est nécessaire à l'exécution de la relation d'affaires ou d'obligations légales. Lorsque cela est nécessaire à l'exécution du contrat, les données peuvent être traitées, enregistrées et archivées par ITEC, voire communiquées à des tiers ou sous-traitants. Toute communication et traitement des données à caractère personnel se fait en conformité avec le droit luxembourgeois et le droit de l'Union européenne dont le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles N° 2016/679 (ci-après « RGPD »).
4. ITEC se réserve le droit de transférer au bénéficiaire de toute cession, nantissement, délégation ou subrogation, tel que visé au sein de l'article 9 des présentes, et le cas échéant à ses sociétés affiliées, toutes les données relatives au client, y compris ses données à caractère personnel. Le client consent expressément et dès à présent à ce transfert de données, et autorise le bénéficiaire de l'opération (et le cas échéant, ses sociétés affiliées) à les traiter dans le cadre de la gestion du contrat cédé, pour ses besoins propres ou pour tous autres motifs légitimes.
5. Le traitement de ces données est basé sur son consentement recueilli à l'occasion de la création de son compte client et implicitement sur l'exécution de la convention conclue avec ITEC. Ces données sont strictement confidentielles et réservées à un usage exclusivement professionnel et dans le cadre précis d'une mission. Les données à caractère personnel peuvent, en autre, être traitées pour les finalités suivantes :
   • Relation d'affaires avec le client ;
   • Relation d'affaires avec les fournisseurs et sous-traitants concernés ;
   • Réponses à des demandes de renseignements des autorités compétentes.
   : Le Client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données, qu'il peut exercer par courrier électronique à gdpr@ck.lu
6. Sauf stipulation contraire, ces données comprennent le nom de la société et/ou de son/ses représentant(s), une adresse postale de correspondance, une adresse de facturation et une adresse email ainsi qu'un numéro de téléphone. Toutefois, lorsque cela sera nécessaire à l'exécution du contrat, il sera possible que les informations transmises par le client soient plus larges.
7. De convention expresse, le client autorise ITEC à enregistrer et à traiter les données en vue d'assurer la mise en place, la gestion et le suivi des contrats de location et de maintenance conclus avec lui. Sans désaccord stipulé expressément, le client se déclare d'accord que le matériel dit « multifunctional product » sera soumis à une gestion administrative à distance.
8. Les données sont susceptibles d'être conservées pendant toute la durée du contrat et dix (10) années après son expiration, sans préjudice de tout délai de prescription, obligation légale ou réglementaire imposant un délai de conservation plus long.
9. L'accès à ces données sera sécurisé et ITEC informera le client de toute violation dans le traitement desdites données dans les plus courts délais.
10. Dans le cas avéré d'une violation de données à caractère personnel, dès lors que le Responsable du traitement ITEC en prend connaissance, il prend les mesures nécessaires dans les délais les plus courts et dans la mesure du possible, au plus tard dans un délai de 72 heures pour notifier l'autorité, la Commission Nationale pour la Protection des Données ainsi que la CSSF :
    - Fournir la description de la nature de la violation de données, incluant dans la mesure du possible, les catégories des données, l'échantillon de personnes impactées et le nombre approximatif d'enregistrements concernés ;
    - Renseigner le nom et les coordonnées du Représentant du Responsable du traitement ;
    - Décrire les conséquences probables envisageables ;
    - Rapporter les mesures correctives déjà prises ou envisagées pour pallier la violation de données et/ou pour minorer ou éliminer les éventuelles conséquences négatives.
11. Si une telle notification ne peut avoir lieu dans le délai de 72 heures, la notification sera assortie des motifs de retard et des informations seront fournies de manière échelonnée.
12. Dans le cas où ITEC est tenu de transférer des données à caractère personnel du client à une organisation internationale ou vers un pays, en vertu du RGPD ou du droit d'un pays membre auquel il est soumis, il s'engage à en informer immédiatement et sans délai le client avant le traitement demandé, sauf si le droit invoqué interdit explicitement une telle information pour des motifs rendus légitimes par l'autorité demanderesse.

Article 12 – Confidentialité

1. Le client déclare être conscient que ITEC et ses sous-traitants peuvent avoir accès, dans le cadre des missions qui leurs sont confiées, à des informations confidentielles et l'accepte. ITEC et ses sous-traitants respectent la stricte confidentialité des informations auxquelles ils ont accès et ne les dévoileront à aucun tiers sans consentement préalable de la part du client.

Article 13 – Limitation de responsabilité

1. Le client s'engage à utiliser les services ou équipements fournis par ITEC de manière prudente et diligente. ITEC ne peut être tenu responsable de tout dommage résultant d'une utilisation anormale des équipements loués ou vendus ou des services mis à la disposition du client.
2. ITEC ne peut être tenu responsable d'aucun dommage résultant d'une situation non prévue au contrat.
3. Sauf disposition contraire, ITEC n'est pas responsable de dommages indirects ou immatériels tels que perte de production, d'exploitation, perte de chance, préjudice financier ou commercial ou autre dommage, imputable directement ou indirectement, à l'installation, l'utilisation ou la défaillance des biens livrés. ITEC ne peut notamment pas être tenu des dommages liés à un défaut de livraison, une avarie ou un défaut de sauvegarde, de dommages liés à la non-conformité du matériel avec les besoins du client, d'une incompatibilité entre équipements ou d'une obsolescence matérielle.
4. Sauf stipulations contraires, la responsabilité de ITEC pour tous les dommages est limitée aux sommes totales payées par le client pour le service ou l'équipement défaillant, qui sera le seul à être pris en compte pour le calcul des dommages et intérêts. Le calcul du dommage se fait de manière proportionnelle par rapport à la durée du contrat pour les contrats de service ou par rapport à la gravité du défaut constaté par ITEC pour les contrats de vente.
5. Dans le cas d'une erreur ou d'un manquement dans l'exécution de la prestation de service qui lui est imputable, ITEC procède à la réparation en nature du préjudice subi par le client, à savoir en rectifiant l'erreur ou le manquement avéré. Seulement si la réparation de l'erreur ou du manquement est impossible à effectuer en nature, ITEC sera tenu au paiement d'un dédommagement, dans les limites du paragraphe précédent.
6. La responsabilité de l'une ou l'autre partie est totalement exclue en cas de non-exécution d'une ou plusieurs de ses obligations résultant des présentes conditions générales ou des conditions particulières et/ou l'offre causée par une situation de force majeure.
7. ITEC ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages causés par des tiers ou des modifications apportées par le client ou des tiers aux équipements, installations ou services fournis par ITEC. Le client sera tenu responsable de tout dommage causé au matériel ou installations mis à sa disposition et résultant d'une intervention du client ou de tiers.
8. Tout bien loué reste la propriété de ITEC ou de ses partenaires financiers ou sous-traitants. À la fin de la location ITEC reprend le matériel. Toutes altérations éventuelles des locaux du clients lesquelles étaient nécessaires lors de l'installation du matériel lié à ce contrat ne sera pas remis en état par ITEC (trou de fixation, mur, peinture, etc.).

Article 14 – Traitement des réclamations

1. Toute réclamation par le client doit être communiqué à ITEC sous l'adresse e-mail suivante : satisfaction@ck.lu.
2. ITEC s'engage à recueillir activement les retours et suggestions du client afin d'améliorer continuellement ses services et de renforcer son engagement envers la satisfaction.

Article 15 – Inapplicabilité ou nullité d'une clause ou partie de clause des présentes conditions générales

1. L'annulation de toute clause ou partie de clause des présentes conditions générales n'affectera nullement la validité des autres dispositions.
2. Dans l'éventualité où une clause ou partie de clause des présentes conditions générales serait réputée inapplicable ou nulle en vertu du droit en vigueur, les parties conviennent de la renégocier en toute bonne foi afin de préserver la position économique dont elles bénéficient au plus près de celle mentionnée au titre de la disposition rendue inapplicable. Si elles ne parviennent pas à remplacer cette disposition de façon mutuellement acceptable et applicable, (i) cette disposition sera exclue des conditions générales, (ii) le reste des conditions générales sera interprété comme si ladite

disposition était exclue, (iii) le reste des conditions générales sera applicable conformément aux conditions de ces dernières.

Article 16 – Résiliation du contrat et restitution de matériel

1. En cas de résiliation unilatérale du contrat par le client, ce dernier est tenu d'avertir ITEC de son intention d'y mettre fin par lettre recommandée avec un préavis de trois (3) mois avant la fin du contrat, tel que prévu aux conditions particulières et/ ou l'offre.
2. Dans le cas contraire, au-delà de la durée précisée aux conditions particulières et/ou l'offre, le contrat est prolongé par tacite reconduction pour la période prévue au contrat initial, aux mêmes conditions et sur la base du dernier loyer.
3. ITEC se réserve le droit de changer l'équipement fourni pour le cas où certaines pièces nécessaires à son fonctionnement ne seraient plus produites ou disponibles par les fournisseurs.
4. Si le client veut résilier le contrat de maintenance avant son terme, il est redevable de l'intégralité du loyer restant à payer jusqu'au terme prévu dans les conditions particulières et/ou l'offre.
5. En cas d'annulation des engagements du client, notifiée au plus tard quinze (15) jours avant la première date prévue pour la livraison du matériel, le client sera redevable envers ITEC d'une indemnité d'annulation égale à 30 % du montant convenu dans le contrat. L'annulation ne prendra effet qu'après le règlement de l'indemnité prévue, strictement dans les quinze (15) jours de sa notification par le client sans préjudice du droit de ITEC de consentir à proroger ce délai.
6. ITEC peut résilier le contrat de service :
   a) Huit (8) jours après mise en demeure restée sans effet en cas de non-exécution par le client d'une de ses obligations légales ou contractuelles et notamment en cas de non-paiement d'une facture échue,
   b) Sans mise en demeure préalable en cas de dissolution, mise en liquidation de la société cliente, cessation de l'activité professionnelle du client commerçant concordat ou demande de concordat judiciaire ou amiable, faillite, déconfiture du client, protêt dressé à son nom, saisie à sa charge, disparition ou dépréciation pour quelque cause que ce soit d'une ou de plusieurs sûretés ou garanties conférées à ITEC, défaut d'un (1) mois après signature du contrat de présenter sur demande de ITEC le contrat d'assurance dont il est question à l'article 30 ainsi qu'un avenant dans lequel il est stipulé qu'en cas de sinistre les indemnités sont directement versées à ITEC, et enfin résiliation, suspension, invalidation du contrat d'assurance dont il est question à l'article 30 sans qu'aucun autre contrat ne soit aussitôt présenté.
7. Les offres ultérieures de payer ou d'exécuter le paiement ou l'exécution après le délai imparti, ne peuvent enlever à ITEC le droit d'exiger la résiliation encourue avec un délai de préavis d'un (1) mois.
8. La résiliation du contrat est soumise aux conditions suivantes :
   a) L'équipement et ses accessoires devront immédiatement être remis, en bon état d'entretien et de fonctionnement, de façon complète à ITEC à l'endroit déterminé par celui-ci. Si besoin, le client autorise dès à présent ITEC à pénétrer dans les locaux où se trouve le matériel loué afin que ITEC puisse le récupérer. Tous les frais éventuels de remise en état, les frais de déconnexion ainsi que les frais d'enlèvement du matériel seront à la charge du client. Dans le cas où le client refuserait de restituer le matériel, il suffirait pour l'y contraindre d'une ordonnance rendue par le Juge des Référés du Tribunal de Luxembourg et exécutoire par provision.
   b) À défaut de restitution amiable du matériel endéans la huitaine (8) suivant une lettre recommandée adressée en ce sens par ITEC au client, ce dernier devra payer à ITEC, sans préjudice de la procédure prévue au paragraphe précédent qui serait d'application, une indemnité fixée forfaitairement à la valeur résiduelle du matériel déterminée par ITEC.
   c) Le client paiera, en sus des loyers échus et impayés augmentés des intérêts conventionnels et des indemnités prévues ci-dessus, une indemnité forfaitaire de résiliation et de relocation irrévocablement fixée à la somme des loyers à échoir jusqu'au terme, sans préjudice du droit de ITEC de se contenter d'une indemnité moindre. Si le client conserve pendant un certain temps la jouissance de l'équipement initialement loué, une fois la résiliation acquise, ITEC est autorisé à mettre en recouvrement, outre l'indemnité forfaitaire de résiliation et de relocation égale à la somme des loyers à échoir jusqu'au terme normal du contrat des indemnités d'utilisation du même montant que les loyers conventionnels, sans que le paiement de ces indemnités d'utilisation ne puisse pour autant entraîner la remise pour le client dans les bénéfices du bail. Les dispositions ci-dessus, relatives aux loyers, notamment quant à la date d'exigibilité, au recouvrement par avis de prélèvement en compte et aux intérêts moratoires conventionnels, sont applicables dans leur intégralité auxdites indemnités d'utilisation.
9. Le client est informé que la reprise et la collecte sélective des déchets d'équipements électriques et électroniques (ci-après « DEEE »), provenant d'utilisateurs autres que les ménages, conformément à la législation luxembourgeoise, sont impossibles, de sorte que les DEEE ne font l'objet d'aucune reprise ni d'aucun échange gratuit à l'achat d'un autre équipement électrique et électronique de type équivalent. La reprise et la collecte des DEEE restent à la charge du client.

Article 17 – Juridictions compétentes et droit applicable

1. Tout contrat conclu entre le client et ITEC est soumis au droit luxembourgeois, à l'exclusion du droit de vente des Nations Unies.
2. En cas de différend, les parties s'efforceront de résoudre le litige à l'amiable. À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales, ainsi que tout litige relatif à la relation contractuelle entre le client et ITEC relèveront de la compétence exclusive des juridictions du Grand-Duché de Luxembourg. ITEC peut néanmoins porter le litige devant le tribunal du domicile réel de la partie adverse.
3. ITEC élit son domicile en son siège social au Luxembourg.
4. Le client élit domicile à l'adresse indiquée dans les conditions particulières et/ou l'offre, domicile auquel tout acte ou exploit sera valablement signifié ou notifié. ITEC se réserve toutefois le droit de faire ces significations ou notifications à la dernière adresse indiquée par le client.

Article 18 – Clause pénale

1. Pour chaque procès intenté par l'une des parties à l'encontre de l'autre et dans lequel ITEC obtient gain de cause, une clause pénale est à payer par le client. Cette clause pénale se chiffre pour chaque procès (y compris les affaires introduites par requête et les ordonnances de paiement) à 15 % du montant redû avec un minimum de 400,00 EUR (quatre cents euros) par procès.

Article 19 – Clauses finales

1. Le signataire des présentes conditions générales certifie pouvoir traiter sans restriction avec ITEC conformément aux statuts du client ou aux délégations de pouvoirs valablement conférées. ITEC n'a pas l'obligation de vérifier ce pouvoir. Aussi, le cas échéant, le signataire qui se porte fort engage sa responsabilité tant à l'égard de la société engagée par sa signature qu'à l'égard de ITEC.
2. En signant les conditions particulières et/ou l'offre et en paraphant les présentes conditions générales, le client déclare conformément à l'article 1135-1 du Code Civil accepter expressément les dispositions décrites dans les présentes conditions générales.

2. VENTE DE MATÉRIEL

Article 20 – Description de l'activité

1. Le contrat de vente de matériel a pour objet la vente des équipements fabriqués par des tiers constructeurs dont la désignation figure aux conditions particulières et/ou l'offre et destinés à des fins professionnelles ainsi que l'affirme et le reconnaît le client.

Article 21 – Réception du matériel

1. À la réception du matériel, le client sera tenu de signer un document attestant de la conformité de celui-ci avec la commande.

Article 22 – Services et produits fournis par des tiers

1. La possibilité offerte au client d'acheter et de télécharger directement des applications développées et fournies par le constructeur ou des tiers sur les équipements vendus n'entre pas dans le champ du présent contrat.
2. ITEC ne pourra être tenu ni des dysfonctionnements causés aux équipements par le téléchargement desdites applications, ni du dysfonctionnement des applications elles-mêmes, ni des mises à jour défaillantes effectués par le client.
3. Dans cette hypothèse, les clauses relatives aux garanties et à la maintenance sont inapplicables et toute intervention de ITEC sera dès lors facturable au tarif horaire en vigueur.

Article 23 – Vices cachés et garantie

1. Conformément à l'article 1643 du Code civil, ITEC ne sera obligé à aucune garantie des vices cachés par ITEC au moment de la livraison.

3. LOCATION

Article 24 – Financement

1. La société DAICKO S.A., enregistrée au registre du commerce et des sociétés au numéro B274245, ayant son siège social à L-3372 LEUDELANGE, 2, rue Léon Laval est le partenaire financier de ITEC pour le matériel donné en location. Dans le cadre des contrats de location, ITEC agit en qualité de mandataire de la société DAICKO, propriétaire des équipements (les deux sociétés ensemble étant ci-après dénommées « ITEC ») pour le besoin des articles 25 à 35 des présentes conditions générales. Dans le cas où le partenaire financier ne donne pas son accord de pouvoir livrer des biens dans un pays autre que le Grand-Duché de Luxembourg, les machines doivent être livrées au Luxembourg.

Article 25 – Description de l'activité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent aux contrats ayant pour objet la location des biens fabriqués par des tiers constructeurs et destinés à des fins professionnelles dont la désignation figure aux conditions particulières et/ou l'offre, ainsi que l'affirme et le reconnaît le client.

Article 26 – Date d'effet et durée de la location

1. Date d'effet : La location prend effet à la date de livraison de l'un des équipements. Les loyers sont exigibles à partir de la date déterminée dans les Conditions particulières et/ou dans l'Offre.
2. Effet de la livraison différée imputable au Client : Dans l'éventualité où la livraison de l'équipement serait différée pour des raisons de mise en conformité des locaux du Client avec les prescriptions d'utilisation du constructeur ou pour toute autre raison imputable au Client, la date de prise d'effet de la location resterait néanmoins inchangée et le Client resterait tenu au paiement des loyers.
3. Durée de la location

   3.1. La durée totale initiale de la location (« DTL) est fixée dans les Conditions particulières et/ou dans l'Offre. Elle comprend :

   (i) une période de location de base (« PLB »), suivie, le cas échéant ;

   (ii) d'une période complémentaire (« PC »), correspondant à la période comprise entre l'expiration de la PLB et l'expiration de la DTL.

   3.2. La PLB est irrévocable. Le Client ne peut résilier la location avant l'expiration de cette période, pour quelque raison que ce soit, sauf disposition contraire impérative de la loi.

   3.3. À l'expiration de la PLB, le Client dispose du choix suivant :

   (a) mettre fin au contrat à la date d'expiration sous réserve du respect du délai de préavis prévu au présent article ; ou

   (b) poursuivre la location pendant le PC jusqu'au terme de la DTL.

   3.4. Pour mettre fin au contrat à l'expiration de la PLB, le Client doit notifier par écrit à ITEC sa volonté d'y mettre fin au moins trois (3) mois avant l'expiration de la PLB.

   À défaut d'une telle notification, la location se poursuit automatiquement pendant la PC jusqu'au terme de la DTL.

   3.5. À l'expiration de la DTL, et sauf résiliation notifiée conformément aux dispositions de l'article 17, le contrat est tacitement reconduit pour une nouvelle période d'une durée égale à la DTL initiale, aux mêmes conditions et sur la base du dernier loyer applicable. Il en sera de même à l'expiration de chaque période de reconduction successive.

   3.6. Chaque nouvelle période de reconduction est soumise aux mêmes règles de durée que la période initiale, notamment en ce qui concerne la PLB, la PC et les modalités de résiliation, sauf disposition différente prévue dans les Conditions particulières et/ou dans l'Offre.
4. Durée des périodes

   4.1 Sauf disposition différente prévue dans les Conditions particulières et/ou dans l'Offre, la PLB correspond au nombre entier de mensualités dont le cumul n'excède pas le plafond fixé à 95 % du coût d'investissement financé, tel que déterminé sur la base de la durée totale initiale du contrat, du prix d'acquisition du matériel et du taux de financement applicable. La période complémentaire (« PC ») correspond à la période comprise entre l'expiration de la PLB et l'expiration de la DTL. Pour une DTL de 84 mois, la PLB est de 67 mois et la PC de 17 mois. Pour une DTL de 72 mois, la PLB est de 59 mois et la PC de 13 mois. Pour une DTL de 60 mois, la PLB est de 51 mois et la PC de 9 mois. Pour une DTL de 48 mois, la PLB est de 43 mois et la PC de 5 mois. Pour une DTL de moins de 36 mois, la PLB est égale à la DTL et aucune PC ne s'applique.

Article 27 – Réception du matériel

1. Dès livraison les produits sont placés sous la responsabilité du client qui supporte alors tous les risques de perte, de vol ou de dommage.
2. A la réception du matériel, le client sera tenu de signer un document attestant de la conformité du matériel avec les prescriptions fixées aux conditions particulières et/ou l'offre.

Article 28 – Utilisation du matériel

1. Le client s'engage à utiliser le matériel de manière prudente et diligente suivant les spécifications du constructeur (notamment en ce qui concerne l'environnement et les fournitures, la climatisation et l'alimentation électrique) et à prendre toutes les dispositions pour qu'il soit tenu en bon état de fonctionnement pendant toute la durée du contrat.
2. Le client sera informé en temps utile de tous les éléments nécessaires à l'utilisation de l'équipement notamment en ce qui concerne le courant électrique, la climatisation et l'espace nécessaire à la mise en place du matériel.
3. L'équipement ne pourra être déplacé sans l'accord préalable et écrit de ITEC. Toutes les opérations de déplacement seront effectuées sous le contrôle du propriétaire ou de la société de maintenance, aux frais du client et moyennant accord préalable et écrit de ITEC. Les loyers resteront dus pendant la durée du déplacement.

Article 29 – Assurance

1. En conformité avec les dispositions légales en matière d'assurance, le client s'engage pendant toute la durée de la location à faire assurer le matériel par son assurance. Cette assurance devra couvrir les risques d'incendie, de vol et de dégâts matériels, et ceci pour le prix des objets loués majoré à la taxe. Le contrat d'assurance sera conclu avant livraison du matériel avec une compagnie agréée au Luxembourg. Le client aura à justifier, à l'égard de ITEC, de l'existence d'un contrat d'assurance et du paiement des primes. La police stipulera que la compagnie d'assurance s'engage à avertir ITEC de toute modification, cause de cessation ou de suspension de l'assurance.
2. ITEC se réserve le droit de transmettre une copie de la police d'assurance à son partenaire financier et de faire établir, au moyen d'avenants, que les indemnités en cas de sinistre sont à verser au partenaire financier de ITEC.

Article 30 – Obligations du client

1. Lorsque le client n'est pas propriétaire de l'immeuble dans lequel se trouve l'équipement ou lorsqu'il a cessé d'en être propriétaire en cours de location, il s'engage à informer anticipativement ITEC des nom, prénom et domicile du bailleur des locaux afin que celui-ci puisse être informé que l'équipement est loué. Il en sera de même en cas de changement de bailleur ou de nantissement du fonds de commerce du client, auquel cas celui-ci se devra d'informer ITEC des coordonnées du créancier-gagiste.
2. Le client sera tenu de rendre les équipements loués dans l'état dans lequel il les a reçus, le document signé à la réception du matériel faisant foi d'état des lieux.
3. Le client sera tenu d'indemniser le bailleur de tout dommage causé au matériel et résultant d'un usage autre que celui pour lequel les équipements ont été loués. ITEC se réserve le droit d'annuler le bail dans cette hypothèse.
4. Le client est tenu à l'égard de ITEC d'une obligation de collaboration pour permettre la fourniture effective des produits et services. En particulier, il lui communiquera sous sa responsabilité tous documents, licences, autorisations et informations que ITEC aura indiqué nécessaires à l'exécution de sa mission. Il mettra ITEC en relation avec toutes les personnes concernées par l'objet de sa mission et désignera une seule personne de contact pour la coordination. Il mettra à la disposition de ITEC tout l'équipement nécessaire à la réalisation de sa mission (bureau, PC, connexions, accès aux installations, puissance électrique, etc.) et mettra en œuvre tous les moyens qu'il jugera utiles pour assurer la sauvegarde de ses propres données.
5. Le client s'engage à faire le nécessaire pour fixer, entretenir et maintenir en bon état de lisibilité une plaque de propriété du bailleur sur tous les éléments de l'équipement loué.
6. À compter de la date de mise à disposition du matériel et jusqu'à la fin de la location, le client est tenu des dégradations et des pertes qui arrivent par le fait de ses employés et des sous-locataires, la sous-location devant avoir été préalablement autorisée par ITEC.
7. Nonobstant les autres dispositions des présentes conditions générales, en cas de dommage causé à un tiers, le client, en sa qualité de détenteur du matériel loué, sera considéré comme gardien de la structure et du comportement du matériel conformément à l'article 1384 du Code civil. Dans cette hypothèse, ITEC ne pourra être tenu responsable des dommages causés aux tiers par les équipements en location.
8. Le client doit, en fin de période de location, restituer l'équipement en bon état d'entretien et de fonctionnement, de façon complète à une adresse déterminée par ITEC. Tous les frais éventuels de remise en état seront à la charge du client.

Article 31 – Vices cachés

1. Conformément à la législation luxembourgeoise relative à la responsabilité civile du fait des produits défectueux et à l'article 1643 du Code civil, ITEC ne pourra être tenu responsable d'aucun vice caché inhérent aux équipements loués préalablement à la mise sur le marché par le producteur (y compris vice de construction ou défaut de montage). ITEC ne sera tenu responsable que de la transmission au client des informations relatives au producteur des équipements.
2. ITEC ne pourra être tenu d'aucun dommage du matériel loué ou causé par ce dernier ayant une origine extérieure au matériel loué. La responsabilité de ITEC sera limitée aux vices cachés existant postérieurement à la mise en circulation des équipements.

Article 32 – Réparations

1. Le client avisera immédiatement ITEC de tout dommage ou détérioration de l'équipement, quelle qu'en soit la cause sous peine de devoir supporter toutes les conséquences dommageables d'un retard de réparation. Il s'interdit de modifier / démonter l'équipement sans l'accord préalable et écrit de ITEC.
2. Le client s'engage formellement à ne pas faire appel à un tiers pour l'entretien, le déplacement ou la modification de l'installation louée, sauf accord de ITEC.
3. Toute pièce remplacée ou accessoire incorporée au cours de la location deviendra aussitôt et sans indemnité la propriété du bailleur. Le client est tenu d'informer ITEC par écrit de toute modification qu'il désire apporter à la configuration de l'équipement. Aucune modification ne pourra être apportée à l'équipement sans l'accord préalable et écrit de ITEC.
4. Pendant toute la durée des réparations ou l'immobilisation du matériel, les loyers resteront dus par le client jusqu'au paiement complet ou jusqu'à l'obtention d'une décision de justice coulée en force de chose jugée. Les droits de ITEC ne pourront être atteints si l'usage du matériel ou d'une partie de celui-ci devient inutile ou impossible pour le client.
5. En cas de sinistre partiel ou total frappant le matériel loué, le client reste tenu, nonobstant d'une éventuelle résiliation du contrat de bail, des obligations découlant des présentes conditions générales, i.e. notamment le paiement du loyer, jusqu'au versement des indemnités au bailleur par la compagnie d'assurances.
6. En cas de sinistre partiel frappant le matériel loué, le client devra, à ses frais, remettre en état le matériel sinistré. Après réparation considérée comme satisfaisante par ITEC et les assureurs, ITEC créditera le client du montant des indemnités qui lui auront été versées par les assureurs, et ce sur présentation et à concurrence des factures acquittées, sous réserve que celui-ci n'ait plus de dette, de quelque type que ce soit envers ITEC.

Article 33 – Services et produits fournis par des tiers

1. La possibilité offerte au client d'acheter et de télécharger directement des applications développées et fournies par le constructeur sur les équipements loués ne rentre pas dans le champ des présentes conditions.
2. ITEC ne pourra être tenu ni des dysfonctionnements causés aux équipements par le téléchargement desdites applications ni du dysfonctionnement des applications elles-mêmes.

Article 34 – Location complétée par contrat de maintenance

1. Toute location de matériel peut être complétée par un contrat de maintenance dont les conditions spécifiques sont déterminées par les conditions particulières et/ou l'offre.

4. MAINTENANCE DU MATERIEL

Article 35 – Description de la prestation de service

1. Le contrat de maintenance conclu entre ITEC et le client vise à garantir au client les prestations de services effectuées par ITEC sur les équipements loués ou vendus en vertu des présentes conditions générales et des conditions particulières et/ ou l'offre.

Article 36 – Tarification spécifique

1. Le client s'engage à communiquer au début de chaque mois à ITEC le nombre de copies ou d'impressions réalisées. Au début de chaque mois, ITEC facturera au client le minimum contractuel prévu aux conditions particulières et/ou l'offre. Si le nombre de copies ou d'impressions réalisées dépasse le nombre minimum contractuel, ITEC facturera le surplus au client au prix indiqué aux conditions particulières et/ou l'offre.
2. Pour les machines âgées de plus de 60 mois, la tarification des prestations est annuellement augmentée à concurrence de 15 % du montant total de la prestation de maintenance tel que prévu aux conditions particulières et/ou l'offre à partir du 61e mois de redevance du loyer.

Article 37 – Limitation des obligations de maintenance

1. Le contrat de maintenance couvre exclusivement les défaillances imputables au matériel ou aux logiciels fournis par ITEC, dans des conditions normales d'utilisation et conformément aux spécifications du constructeur ou de l'éditeur, ainsi qu'aux recommandations de ITEC.
2. Sont exclus de la maintenance, et feront l'objet d'une facturation complémentaire, sans que cette liste soit exhaustive :
   a) Toute usure anormale ou détérioration résultant de l'utilisation de pièces, composants, accessoires, consommables, logiciels, mises à jour ou configurations non conformes, non approuvés ou incompatibles avec les prescriptions du constructeur ou de l'éditeur.
   b) Toute défaillance liée à une utilisation non conforme : non-respect des instructions du fabricant, dépassement des capacités ou charges recommandées (volumes d'impression, charge processeur, stockage, sessions simultanées, utilisation réseau…), mauvaise manipulation, négligence, actes malveillants ou erreurs d'exploitation.
   c) Toute anomalie causée par des conditions d'installation ou d'environnement inadaptées, notamment alimentation électrique, humidité, température, ventilation, conditions réseau, cybersécurité ou infrastructure non conforme aux prérequis relevés ou validés par ITEC lors d'un audit d'installation (y compris « Site Survey » ou équivalent IT).
   d) Tout dommage résultant d'un accident, d'un sinistre ou d'un événement extérieur échappant au contrôle de ITEC (incendie, inondation, surtension, foudre, catastrophes naturelles, cyber-attaque non imputable à ITEC, etc.).
   e) Toute défaillance consécutive à un déplacement, démontage, modification, manipulation ou intervention – matérielle, logicielle ou réseau – réalisée sans validation préalable de ITEC ou par un tiers non autorisé.
   f) Tout dysfonctionnement lié à des interventions informatiques, réseau, serveur, cloud ou logiciels effectuées par un tiers (pilotes, configurations, paramétrages, mises à jour, scripts, sécurisation ou intégrations non conformes).
3. ITEC ne pourra en aucun cas être tenue responsable de la perte, altération, suppression ou corruption de données, ni des conséquences directes ou indirectes qui en découlent. Il appartient au Client d'assurer la sauvegarde régulière et sécurisée de ses données, systèmes et configurations.

4. Les exclusions ci-dessus s'appliquent en cohérence avec les pratiques industrielles et les recommandations officielles des constructeurs et éditeurs. ITEC se réserve le droit de refuser toute intervention lorsque les conditions d'utilisation, d'installation, d'exploitation ou de sécurité ne respectent pas ces prescriptions.
5. Sauf stipulation expresse dans les conditions particulières, les consommables ne sont pas couverts par le contrat de maintenance. Sont notamment exclus, sans limitation : papier, agrafes, éléments de finition, supports d'impression, médias spécifiques, ainsi que tout autre consommable nécessaire à la production ou à l'exploitation des équipements.

Article 38 – Conditions d'exécution des prestations de maintenance du matériel

1. L'entretien et les réparations seront exécutés par ITEC du lundi au vendredi entre 8.00 et 12.00 et 13.00 et 17.00 heures. ITEC se réserve le droit de donner mission à une tierce société d'effectuer la maintenance de l'équipement objet de la prestation de service tel que détaillé aux conditions particulières et/ou l'offre.
2. De manière exceptionnelle (cas d'urgence par exemple), les interventions pourront être prévues en dehors des horaires et jours susmentionnés. Ces interventions seront alors facturées au tarif en vigueur.

5. MAINTENANCE IT

Article 39 – Objet

1. Les prestations de maintenance IT ont pour objet d'assurer, pour le compte du client, des services de support, d'assistance technique et de maintenance relatifs à tout ou partie de son environnement informatique. Ces prestations peuvent inclure, selon les termes convenus, les équipements informatiques, infrastructures réseau, systèmes, applications et logiciels utilisés par le Client, dès lors que ces prestations ont été expressément souscrites auprès de ITEC.

Article 40 – Cadre contractuel

1. La maintenance IT fait l'objet de conditions particulières, d'une offre commerciale ou d'un contrat de maintenance IT distinct, précisant notamment :
   - Le périmètre fonctionnel et technique couvert par la prestation ;
   - Les modalités d'intervention ;
   - Les engagements de service éventuels applicables ; et
   - Les conditions tarifaires et modalité de facturation.

Article 41 – Nature des prestations

1. Selon les conditions convenues entre le client et ITEC, les prestations de maintenance IT peuvent comprendre tout ou partie des éléments suivants :
   - Le support et l'assistance technique ;
   - La maintenance préventive ;
   - La maintenance corrective ; et
   - Les interventions techniques sur les équipements, systèmes ou logiciels expressément inclus dans le périmètre contractuel.

Article 42 – Exclusions

1. Sauf stipulation expresse contraire, sont exclus du périmètre de la maintenance IT :
   - Le matériels, logiciels ou système non déclarés, non validés ou non maintenus par ITEC ;
   - Les incidents résultant d'une utilisation non conforme, d'une modification non autorisée ou de l'intervention d'un tiers non agréé par ITEC ;
   - Les pertes ou altérations de données, sauf si un contrat de sauvegarde spécifique a été souscrit ; et
   - Les conséquences d'évènements extérieurs ou de force majeure.

Article 43 – Obligations du client

1. Le client s'engage à :
   - Fournir à ITEC l'ensemble des accès, informations et moyens techniques nécessaires à la bonne exécution des prestations ;
   - Maintenir un environnement conforme aux prérequis techniques communiqués par ITEC ;
   - Signaler sans délai tout incident ou dysfonctionnement constaté ;
   - S'abstenir de toute intervention non autorisée sur les systèmes maintenus.
   - Le non- respect de ces obligations pourra entrainer la suspension temporaire des prestations, sans préjudice du droit de ITEC à facturer les sommes dues ou à réclamer réparation du préjudice subi.

6. INSTALLATION DE MATÉRIEL INFORMATIQUE

Article 44 – Description de la prestation de service

1. Le contrat d'installation de serveurs/IT conclu entre ITEC et le client vise la prestation de service offerte par ITEC pour installer les serveurs et tous les éléments connexes nécessaires à leur fonctionnement (câbles, etc.) sur le lieu d'activité du client. Sauf stipulation contraire, il sera soumis aux présentes conditions générales.
2. La prestation de ITEC inclut :
   a) Le déplacement des serveurs physiques et accessoires au lieu d'activité du client ;
   b) L'installation des serveurs physiques et du système IT ;
   c) La main d'œuvre ; et
   d) La connexion des serveurs aux infrastructures informatiques du client (ordinateurs, imprimantes, etc.).

Article 45 – Réception du service

1. L'installation du serveur et des systèmes IT par ITEC vaut réception du service pour le client qui atteste, après vérification, la conformité et le bon fonctionnement des systèmes et logiciels à cette date. Dès cette date, le client sera tenu de toutes les obligations prévues au contrat.

Article 46 – Garantie

1 Sauf incompatibilité avec des éléments externes à ITEC pour lesquels ITEC ne saurait être tenu responsable, ITEC s'engage à installer le matériel et le système IT de manière professionnelle et à garantir son fonctionnement à l'installation.
2. Les éléments suivants ne seront pas garantis :
   a) Les matériels non désignés au présent contrat ou aux conditions particulières et/ou l'offre ;
   b) Les dysfonctionnements non reproductibles ou les dommages résultant notamment d'un accident, d'une négligence, d'une malveillance, d'une utilisation impropre aux prescriptions techniques du constructeur, d'un défaut du réseau électrique, d'une intervention pratiquée sur le matériel du fait du client ou d'un tiers et plus généralement de tout dommage dont l'origine est étrangère au matériel lui-même ;
   c) La réalisation sur le matériel de modifications techniques sollicitées par le client ;
   d) La réparation ou le remplacement de tout élément du matériel connecté à d'autres matériels, non conformes aux spécifications techniques du constructeur et non fournies par ITEC ;
   e) La réparation ou le remplacement des installations électriques extérieures au matériel ou de tout autre élément périphérique non désigné en annexe ;
   f) Les pannes résultant d'un virus ou d'un autre logiciel malveillant.
3. Le client s'engage à utiliser les logiciels de manière prudente et diligente, ITEC ne pouvant être tenu responsable de tout dommage résultant d'une utilisation anormale des serveurs et du système IT installés.
4. Sans préjudice du devoir de conseil de ITEC fondé sur les informations transmises par le client, ITEC n'offre aucune garantie, expresse ou implicite, pour les serveurs ou les systèmes IT installés quant à leur qualité, valeur marchande ou adéquation à un usage particulier. ITEC ne garantit pas que leur fonctionnement soit ininterrompu ou sans défaut pendant toute la durée d'utilisation. ITEC ne garantit pas les incompatibilités ou défaillances résultant d'une incompatibilité avec des logiciels ou autres composantes non fournies par ITEC.

7. DÉVELOPPEMENT ET CONFIGURATION DE LOGICIELS

Article 47 – Description de la prestation de service

1. Les contrats de programmation et/ou configuration de logiciels (y compris mais pas uniquement sur des équipements loués ou vendus par ITEC, respectivement sur les équipements appartenant déjà au client) sont soumis aux présentes conditions générales. La désignation des logiciels est prévue aux conditions particulières et/ou l'offre.
2. Le contrat vise trois types de logiciels : les logiciels gratuits, les logiciels payants (propriété du développeur) et les logiciels développés par ITEC au choix du client.
3. Les prestations comprennent par exemple la reconfiguration de matériel, le paramétrage, la réinstallation de logiciels (dont les systèmes d'exploitation), la réinstallation d'applications et/ou de pilotes, l'intégration, les mises à jour ou le transfert des données (liste non-exhaustive).
4. Ces logiciels peuvent être vendus au client sous la forme d'une vente de type utilisation d'une licence (paiement de la licence et de la maintenance annuelle) ou de location (ex. Software as a Service).

Article 48 – Réception du service

1. Le contrat prend effet à la réception du service pour le client qui sera dès lors tenu de toutes les obligations attachées au contrat d'installation et de la programmation et configuration des logiciels par ITEC vaut réception du service pour le client qui atteste, après vérification et par écrit transmis à ITEC, la conformité et le bon fonctionnement des logiciels à cette date.

Article 49 – Droits d'auteur et contrat de licence

1. Le client s'engage à respecter les droits d'auteur et droits voisins tant pour les logiciels payants, gratuits, programmés et configurés par ITEC.
2. Les logiciels développés par ITEC restent la propriété de ITEC.
3. Les logiciels payants sont la propriété de leur développeur. ITEC dispose à ce titre d'un contrat de licence conclu entre ITEC et le développeur et l'autorisant à installer, configurer et programmer lesdits logiciels. Le client reconnaît ainsi avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation du développeur et d'y avoir consenti.
4. Les présentes conditions générales valent licence d'utilisation non-exclusive, terminable, contre rémunération, et qui ne peut pas faire l'objet d'une sous-licence ou d'un transfert vers un tiers pour le client, tant des logiciels payants que gratuits. Toutefois, les licences d'utilisation des logiciels payants sont déterminées par ITEC en accord avec le développeur.
5. À la fin du contrat, le client cède son droit de licence d'utilisation et ne peut plus utiliser les logiciels ayant fait l'objet du contrat.

Article 50 – Droits de propriété intellectuelle

1. Les présentes conditions générales visent un droit d'utilisation transféré au client pour les services déterminés. Ce droit est personnel, non-transférable et strictement limité à l'usage personnel du client. Les présentes conditions générales ne constituent pas une cession au client d'une quelconque propriété intellectuelle détenue par ITEC ou tout autre opérateur.
2. Aux fins d'exécution du présent contrat, les droits de propriété intellectuelle du client seront mis à disposition de ITEC pendant la prestation de services. Le client accordera à ITEC et à son personnel un droit gratuit non-exclusif et non transférable pour utiliser, traiter et stocker les éléments soumis à ces droits de propriété intellectuelle, pour la durée du contrat, augmentée du délai nécessaire pour restituer les données au client, pour effectuer les opérations de migration des données demandées par le client, ou encore dans le cadre de l'exercice du droit de rétention.
3. Les parties s'engagent à utiliser le matériel conformément aux normes en vigueur et aux prescriptions des constructeurs, à respecter scrupuleusement le droit des marques, l'exploitation de licences logicielles et les prescriptions des éditeurs.
4. La non-conformité d'utilisation ou le non-paiement de licences logicielles non fournies par ITEC ne pourront lui être imputés. Tout dommage en résultant sera de la responsabilité exclusive du client.

Article 51 – Garantie

1. ITEC n'offre aucune garantie, expresse ou implicite, pour les logiciels vendus ou loués quant à leur qualité, valeur marchande ou adéquation à un usage particulier. ITEC ne garantit pas que leur fonctionnement soit ininterrompu ou sans défaut pendant toute la durée d'utilisation. ITEC ne garantit pas les incompatibilités ou défaillances résultant d'une mise à jour des logiciels, OS, plateformes sur lesquelles s'exécutent les logiciels, soit qu'elle soit faite à la demande du client, soit qu'elle résulte de l'exécution du contrat de maintenance et qu'elle ait été réalisée par ITEC, par le client, respectivement par les sous-traitants du client, ou de manière automatique.
2. En cas de défaut de logiciel, les obligations de ITEC, seront limitées au remplacement du logiciel défectueux. En lieu et place du remplacement du logiciel, ITEC se réserve le droit de procéder au remboursement du prix intégral d'achat hors taxe si le défaut du logiciel a compromis son utilisation durant le premier mois suivant l'achat du logiciel ou au remboursement d'une partie du prix d'achat hors taxe si le client a pu utiliser le logiciel durant une période supérieure à un mois à partir de l'achat. Le service de maintenance sera facturé au client au prix horaire de ITEC en vigueur au moment de l'intervention.
3. À l'exception des frais de déplacement et d'expédition, toutes les prestations de services nécessaires à la remise en état du logiciel seront facturées au client.
4. Pour les logiciels payants, propriété des développeurs, ITEC ne peut pas être tenu des dysfonctionnements des logiciels programmés ou installés (lenteur d'exécution des programmes, présence de virus, perte ou détérioration de données, etc.).