

CONDITIONS GENERALES
DE PRESTATIONS DE SERVICES D'HEBERGEMENT
(Au 1^{er} janvier 2022)

1. Application des présentes : Les présentes conditions générales et leurs annexes constituent une partie intégrante des relations contractuelles établies entre la SA Maehdros (« Maehdros ») et le Client ; elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Maehdros, à la demande du Client, assure l'hébergement d'un service IT, plus précisément défini sur le bon de commande.

Les présentes conditions générales complètent les conditions particulières de prestation de services, telles que plus précisément définies au bon de commande. Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres, même si celles du Client stipulent l'inverse. Il est de convention expresse que l'acceptation par le Client des conditions de prestations de services de Maehdros marque son consentement sur les présentes et sur leur application à l'exclusion de toutes autres, ceci étant pour autant que de besoin une renonciation à invoquer ses propres conditions générales si elles existent.

En cas de conflit entre les présentes conditions générales et les conditions particulières de prestations de services définies au bon de commande, ces dernières conditions priment.

La nullité d'un ou plusieurs articles des présentes conditions générales n'affecte pas la validité et l'applicabilité de celles-ci dans leur ensemble.

2. Caractéristiques du service : Maehdros assure au Client une prestation IT, dont la nature exacte est plus précisément définie sur le bon de commande.

Maehdros pourra modifier les caractéristiques du service en fonction des évolutions techniques de son matériel, de l'évolution de la législation ou pour tout autre motif légitime. Le Client sera informé par courrier électronique des modifications techniques intervenues. Le silence du Client présume irréfragablement son acceptation des nouvelles spécifications techniques au-delà d'un délai de trente (30) jours suivant la réception dudit courrier électronique.

3. Durée des prestations : la durée des Prestations est définie au bon de commande, à compter de sa signature et sera renouvelable par tacite reconduction pour une période égale, sauf dénonciation par l'une des parties moyennant un préavis de trente (30) jours, notifié par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par email avec accusé de réception. Si différentes options permettent de faire varier cette durée, le choix de celles-ci devra explicitement être défini par le client. En l'absence de choix explicite du client, la durée de tout contrat est d'un an, reconduit tacitement pour une durée équivalente.

4. Obligations des parties : Maehdros conseille et formule des recommandations à l'égard du Client en sa qualité de professionnel de l'informatique. Maehdros s'engage à réaliser les Prestations avec professionnalisme et diligence, à respecter les délais convenus et à tenir le Client informé de tout événement intéressant la réalisation des Prestations. Le Client s'engage pour sa part à collaborer activement avec Maehdros, et à lui fournir dans les délais requis les moyens nécessaires pour la bonne exécution des Prestations. Dans le cadre de leur obligation de collaboration et d'échange d'informations nécessaires à la bonne exécution des prestations, chaque Partie désignera un interlocuteur qualifié pour le suivi et le pilotage des Prestations.

Les parties peuvent procéder à l'échange d'informations nécessaires à l'exécution des présentes par voie électronique. Les journaux informatiques ou « logs » traités par les systèmes informatiques de Maehdros sont considérés comme moyen de preuve valide entre les Parties.

Maehdros n'assure que l'hébergement des infrastructures et des applications du client mais n'assure pas de prestations de développement. Le Client est responsable de la migration de ses données sur le serveur d'hébergement mis à sa disposition par Maehdros. Maehdros communiquera au Client les identifiants nécessaires à l'accès au serveur d'hébergement. A cet effet, le Client s'équipera, le cas échéant, d'un logiciel sécurisé de transfert de fichiers selon le niveau de sécurité qu'il aura choisi.

5. Factures - délais paiement - contestations : Les conditions financières sont définies au bon de commande, en regard de l'option choisie par le Client. Les prix fixés sont exprimés en Euros et s'entendent hors taxes.

Les factures sont payables par virement sur le compte dont les coordonnées sont reprises sur la facture, avec les mentions adéquates. Il est entendu que le paiement sans réserve d'une facture emporte nécessairement l'acceptation du contrat en ce compris sa durée - par le Client, même à l'égard des non-commerçants.

Maehdros se réserve le droit d'annuler et/ou suspendre la prestation en cas de non-paiement ou refus de paiement. Maehdros peut exiger le paiement d'un acompte conforme aux habitudes du secteur avant de débiter les prestations, et suspendre l'exécution de ses obligations tant que ledit acompte demeure impayé.

En cas de retard, le Client est tenu de plein droit et sans mise en demeure au paiement des intérêts de retard, frais judiciaires et de recouvrement conformément à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ou tout autre disposition légale qui viendrait à remplacer celle-ci, outre une indemnité forfaitaire de 15% du montant dû, avec un minimum de 100 €. Sauf disposition contraire, à défaut de paiement dans les trente (30) jours de l'émission de la facture, Maehdros peut, à sa discrétion et sans mise en demeure préalable, suspendre la prestation de services jusqu'au paiement complet. Dans ce cas, le Client ne pourra réclamer aucune réparation pour les pertes ou dommages résultant de cette suspension. Sauf disposition contraire, à défaut de paiement dans les soixante (60) jours de l'émission de la facture, Maehdros peut, à sa discrétion et sans mise en demeure, mettre unilatéralement fin à la Convention. Dans ce cas, le Client ne pourra réclamer aucune réparation pour les pertes ou dommages résultant de cette suspension. Dans tous les cas, Maehdros a le choix entre poursuivre l'exécution forcée du contrat ou sa résolution.

L'absence de contestation d'une facture dans un délai de 14 jours présume de son acceptation. Toute contestation doit être adressée par lettre recommandée ou par une voie électronique

équivalente permettant de s'assurer de l'envoi, de la réception et du contenu du message. En cas de litige survenant entre parties, quelle que soit la source du litige et nonobstant son existence, les factures non contestées au moment de la survenance du litige doivent être payées. Il ne peut y avoir de compensation entre d'éventuels dommages et intérêts réclamés par le Client et les factures non contestées.

Le Client reconnaît et accepte que Maehdros pourra, à sa seule convenance, céder les créances nées de l'exécution des présentes à un tiers, qui lui sera dès lors subrogé dans ses droits et actions à l'encontre du Client pour ce qui concerne le recouvrement et l'encaissement des créances cédées.

Maehdros se réserve expressément le droit d'indexer le prix convenu dans le contrat en fonction de l'augmentation de l'indice des prix à la consommation, ou dans le cas où après la signature du contrat, un ou plusieurs facteurs de coût (y compris, mais sans s'y limiter, les prix des matières premières et d'énergie et les coûts salariaux) augmente, même si une telle augmentation fait suite à des circonstances prévisibles. Chaque augmentation de plus de 5% sera fait de commun accord entre Maehdros et le client. Cette augmentation, si elle a lieu, sera effectuée au maximum un fois par an, à dater du 1^{er} janvier.

6. Publicité : Pour le besoin de sa publicité ou de référence commerciale, Maehdros peut librement faire état (online et off line) de l'existence du contrat avec le Client et utiliser les données y relatives, à l'exception des données confidentielles.

7. Responsabilité : Maehdros est toujours soumise à une obligation de moyen, sauf s'il est expressément mentionné autre chose pour une obligation précise, et sans que cette mention ne puisse s'étendre à d'autres obligations même liées.

La responsabilité de Maehdros ne peut en tout état de cause jamais être recherchée si le dommage invoqué par le Client résulte, même en partie, d'une mauvaise exécution ou d'une inexécution (totale ou partielle) des obligations lui incombant.

Maehdros n'est jamais tenue de réparer le préjudice indirect du Client, sauf en cas de dol (cette exception n'est toutefois pas applicable en cas de dol d'un sous-traitant). Sont notamment considérés comme faisant partie du préjudice indirect :

- La perte de chiffre d'affaires, la perte d'une chance de réaliser un bénéfice, le préjudice d'image, la perte d'une opportunité commerciale (*business opportunity*) ou tout préjudice similaire ;
- Les coûts additionnels en matière de salaire du personnel salarié ou indépendant du Client ou de ses sous-traitants ;
- La mise en cause par un tiers de la responsabilité du Client, d'un membre de son personnel salarié ou indépendant ou de toute personne dont le Client répond ; - Toutes amendes imposées par l'autorité dont le Client relève.

Maehdros n'est tenue de réparer le préjudice direct du Client qu'en cas de dol ou de faute lourde (mais pas en cas de dol ou de faute lourde d'un sous-traitant).

Dans tous les cas de mise en cause de sa responsabilité, le montant total des indemnités que Maehdros pourrait être amenée à verser au Client pour quelque raison que ce soit, est limité à un montant égal aux sommes effectivement perçues par Maehdros au cours du dernier mois ayant précédé l'incident en paiement des prestations effectuées en exécution du contrat (en cas de facture plurimensuelle, la prise en compte d'un mois sera calculée au prorata).

Sur demande, Maehdros communiquera au Client un extrait de sa police d'assurance couvrant sa responsabilité professionnelle.

8. Responsabilité de prestataire technique : Maehdros bénéficie du régime de responsabilité limitée des prestataires techniques, tel que posé par l'article XII.19 du Code de droit économique belge (livre XII « Droit de l'économie électronique »). Maehdros ne voit donc pas sa responsabilité engagée du fait des activités ou informations stockées si elle n'a pas connaissance du caractère illicite du contenu ou de faits et circonstances le faisant apparaître. Conformément à l'article XII.20 du même Code, Maehdros n'est pas soumise à l'obligation générale de surveiller les informations qu'elle stocke pour le compte du Client, ni à une obligation générale de rechercher activement des faits ou des circonstances révélant des activités illicites.

Il est entendu que les informations diffusées sur le site après sa mise en ligne par le Client, sont publiées sous la seule et unique responsabilité du Client.

Le Client garantit Maehdros contre tout recours, réclamation, revendication, action ou condamnation qui serait prononcée à son encontre sur le recours du titulaire d'un droit de propriété intellectuelle ou industrielle sur le site hébergé et toutes ses composantes telles que les données informatiques, graphiques, numériques, textuelles ou sonores.

Le Client déclare que le site ne comporte aucun emprunt à une œuvre protégée, emprunt qui serait de nature à engager la responsabilité de Maehdros, cette garantie étant pour le Client une condition essentielle et déterminante du contrat. A cette fin, le Client déclare prendre en charge tous les frais de procédure, dommages-intérêts et sanctions pécuniaires prononcés contre Maehdros.

9. Support et assistance technique : Maehdros est en charge de l'assistance et du support technique au Client. Maehdros procède aux interventions techniques nécessaires sur appel téléphonique ou par courrier électronique du Client.

Les prestations couvertes par l'assistance et le support technique de Maehdros dépendent du niveau de service choisi par le Client, précisé sur le bon de commande, et les conditions particulières y relatives (« Service Support Maehdros »).

Maehdros met en œuvre tous les moyens nécessaires à la résolution du problème technique ou de la demande du Client. Maehdros est soumis à une obligation de moyen et non de résultat.

10. Accès au service : Le Client a l'obligation de préserver la confidentialité de ses identifiants et mots de passe (accès au serveur, FTP, emails, ...). Le Client utilise ses identifiants et mots de passe sous sa seule responsabilité. Le Client garantit à Maehdros qu'il est seul à accéder aux infrastructures hébergées. Maehdros n'assume aucune responsabilité quant aux dommages éventuellement causés par une utilisation frauduleuse des accès du Client. Le Client s'engage à

avertir immédiatement Maehdros de toute utilisation non autorisée ou suspicieuse des infrastructures hébergées.

11. Disponibilité du service : Les infrastructures hébergées sont accessibles 7 jours sur 7, 24h sur 24 h. Toutefois, Maehdros se réserve la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre provisoirement l'accès au site pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif légitime (infection du serveur due à un virus informatique ou autres menaces informatiques). En cas d'indisponibilité du site, le Client en est informé par tout moyen approprié et notamment par courrier électronique.

Le Client est informé que l'accès aux infrastructures hébergées peut être suspendu ou restreint de manière occasionnelle en cas de défaillance du système, pour des activités de maintenance du serveur ou de réparation, pour l'introduction de nouvelles fonctions ou de nouveaux services à la prestation d'hébergement.

En cas de panne, ou plus généralement d'inaccessibilité, liée à une cause dont Maehdros assume la responsabilité, le Client ne sera fondé à réclamer la réparation d'un éventuel dommage que pour autant que l'indisponibilité ait duré, pendant les jours ouvrables et de manière continue, pendant 48 heures après la notification à Maehdros par le Client du problème rencontré.

En toutes hypothèses, la responsabilité de Maehdros est plafonnée, par incident, à un montant égal aux sommes effectivement perçues par Maehdros au cours du dernier mois ayant précédé l'incident en paiement des prestations effectuées en exécution du contrat (en cas de facture plurimensuelle, la prise en compte d'un mois sera calculée au prorata).

12. Sauvegarde informatique : Maehdros décline toute responsabilité en cas de perte de données stockées par le Client sur le serveur mis à sa disposition ou d'une mauvaise manipulation à distance des données par le Client et/ou ses préposés. Avant toute intervention, le Client a l'obligation de réaliser des sauvegardes informatiques de son site. LE CLIENT DOIT RÉGULIÈREMENT EFFECTUER DES COPIES DE SAUVEGARDE DES DONNÉES ENREGISTRÉES SUR LE SERVEUR MIS A SA DISPOSITION AFIN DE SE PRÉMUNIR CONTRE TOUTE ÉVENTUALITÉ DE PANNE, D'ALTÉRATION OU DE PERTES DE DONNÉES. MAEHDROS N'EST PAS RESPONSABLE DE LA PERTE OU DES DOMMAGES CAUSÉS AUX DITES DONNÉES ET/OU AUX FICHIERS DU CLIENT. LES CONTRATS DE SERVICE INCLUANT LA SAUVEGARDE EFFECTUÉE PAR MAEHDROS NE LIBÈRENT PAS LE CLIENT DE SA PROPRE OBLIGATION DE SAUVEGARDE AU TERME DU PRÉSENT ARTICLE.

Le Client est également informé que ses messages de courrier électronique doivent être régulièrement sauvegardés. Toutefois, pour une utilisation en POP3, le Client est informé qu'en l'absence de récupération des mails stockés sur le serveur, d'une part la taille de stockage de ses messages de courrier électronique sur le serveur de Maehdros est limitée à une valeur communiquée au client et d'autre part la période de rétention est de deux (2) mois maximum. Passé ce délai ou delà la capacité de stockage, Maehdros ne sera en aucun cas responsable des conséquences de la perte ou suppression desdits messages.

13. Force majeure : Outre ce qui est prévu sous l'article « Responsabilité », Maehdros ne en aucun cas être tenue responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée, au titre des retards ou conséquences dommageables dus à des cas de force majeure, entendue comme tout événement revêtant les caractères d'extériorité, d'irrésistibilité et d'imprévisibilité reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux, qui l'empêcherait d'exécuter tout ou partie de ses engagements. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure : Le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement (en ce compris l'approvisionnement de carburant pour datacenters) et notamment les services postaux ; Tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations ; Blocage des moyens de télécommunications et de la fourniture d'énergie ; Destruction des matériels ; Attaque intrusion, virus et piratage informatique ; Suppression ou interdiction, temporaire ou définitive, et pour quelque cause que ce soit, de l'accès au réseau internet ou aux moyens de télécommunications, dont la cause échappe au contrôle des parties ; Réquisitions d'ordre législatif ou réglementaire restreignant la liberté d'action de Maehdros.

14. Utilisateurs finaux- consommateurs : Le cas échéant, le Client informera tous les utilisateurs finaux et/ou les bénéficiaires finaux des prestations de Maehdros, de l'existence et du contenu des présentes CGVP ainsi que des conditions de prestations de services applicables. Il se porte fort du respect, par toutes ces personnes, de l'ensemble des obligations y contenues.

15. Confidentialité : Maehdros et ses préposés s'engagent à considérer comme confidentielles et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel ils seront tenus, les informations de toute nature, écrites ou orales, relatives à l'hébergement du site. Ils s'engagent à ne pas divulguer lesdites informations confidentielles à quiconque, et en tout état de cause à respecter la présente clause de confidentialité, aussi longtemps que lesdites informations n'auront pas été portées à la connaissance de tiers par le Client.

16. Données à caractère personnel : Conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection des données à caractère personnel, le Client est informé que ses données nominatives font l'objet d'un traitement automatisé de données personnelles. Les destinataires habilités à recevoir la communication de ces données nominatives sont Maehdros et ses partenaires commerciaux. Le traitement de données nominatives de Maehdros a fait l'objet d'une déclaration à la CPVP.

17. Terme et résiliation : Le contrat entre les parties prend fin lorsque, outre les causes légalement établies, se présenteront les causes suivantes :

- Accord mutuel des deux parties.
- Fin de la période initiale de durée ou des prorogations successives.
- Résiliation pour non-respect de l'une des parties des obligations nées du contrat.

Sans préjudice de l'article 5, chacune des parties a le droit, dans les cas décrits ci-après et dans les limites y mentionnées, de résilier tout ou partie de la convention avec effet immédiat :

- lorsque la contrepartie demande un sursis de paiement ou est déclarée en faillite ;
- lorsque l'on se situe dans les conditions visées à l'article 13 (force majeure) ;
- lorsque la contrepartie est poursuivie en justice ou fait l'objet d'une condamnation qui affecte sa crédibilité et sa loyauté ;

- lorsque la prestation de services demandée est considérée comme la violation d'une loi ou d'une réglementation.

Chacune des parties a en outre le droit, moyennant une mise en demeure formelle, de résilier tout ou partie de la Convention en cas de manquement à la présente Convention, lorsque la contrepartie aura notifié le manquement à la partie défaillante par lettre recommandée et que cette dernière n'aura pas remédié à ce manquement dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi de la lettre.

Si le Client souhaite mettre fin au contrat de manière anticipée, elle restera redevable du prix total de la (es) prestation(s) tel que fixé lors de la négociation commerciale, sans préjudice de dommages et intérêts éventuels.

En tout état de cause, tant que l'intégralité des sommes dues à Maehdros n'est pas payée par le Client, Maehdros se réserve le droit de conserver l'ensemble des actifs hébergés (serveur physique, switches, machine virtuelle, nom de domaine, site web, ...), et de ne restituer ceux-ci qu'après paiement intégral des factures dues.

18. DIVERS : Le fait, pour Maehdros, d'adopter dans les faits une position plus souple qu'une disposition contractuelle stipulée à son avantage, ne sera jamais interprété comme une renonciation à cette clause.

19. Loi – Juridiction : Sauf mention expresse contraire, toutes les relations contractuelles entre Maehdros et un Client, toute prestation de services, sont soumises au droit belge.

Les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Liège, en référence au siège de Maehdros, sont seuls et exclusivement compétents.