

Conditions Générales de ventes IPFIX

1. Objet

Les présentes conditions d'utilisateur déterminent les dispositions, les conditions et les modalités de protection applicables à l'utilisation des informations, des services et des produits offerts par la société IPFix. En tant qu'utilisateur des services d'IPFix, le client en acceptant le bon de commande marque son accord sur l'ensemble des dispositions de la présente Convention.

À aucun moment le client ne peut la modifier ou la remplacer, sauf convention écrite entre les parties.

2. Définitions

IPFix : IPFix SPRL, inscrite à la BCE sous le numéro 0806503431 et dont le siège social est établi à 40 rue Joseph Wybran ; 1070 – Bruxelles.

Contrat : Le contrat conclu entre IPFix et son client, dont les quantités et modalités sont reprises sur le bon de commande, et complété par la présente Convention d'utilisateur.

Service : Les services et produits proposés par IPFix.

Client : Personne physique ou morale, ou association de fait qui souscrit un abonnement au Service.

Bon de commande : Le formulaire reprenant les services souhaités par le Client, ainsi que leurs spécifications techniques et leur prix.

Réseau : Le réseau de télécommunication utilisé pour la livraison du Service au Client.

Tarifs : Le prix payé par le Client à IPFix pour la livraison du Service.

Service Level Agreement ("SLA") : le niveau d'assistance fourni par IPFix pour le Service fourni.

3. Dispositions générales

3.1 L'illégalité ou la nullité d'une des dispositions de la présente Convention d'utilisateur n'entraîne pas l'illégalité ou la nullité des autres dispositions de la Convention d'utilisateur qui reste entièrement valables.

Au cas où la disposition incriminée affecterait la nature même de la présente Convention d'utilisateur, chacune des parties s'efforcera de négocier immédiatement et de bonne foi une disposition valable d'un effet économique équivalent ou, à tout le moins, aussi proche que possible de l'effet de la disposition annulée.

3.2 La validité d'un Contrat signé par un mineur est soumise à l'accord écrit d'un de ses parents ou de son tuteur. Cet accord doit être donné à IPFix en même temps que le Contrat.

3.3 Dans le cadre de l'exécution de cette Convention et sous réserve des dispositions légales en vigueur, les parties s'accordent pour que les communications en ligne et le courrier électronique fassent foi de leur contenu et puissent servir de preuve des engagements qu'ils contiennent.

3.4 Sans préjudice de l'article 3.3, les notifications à IPFix seront faites par courrier recommandé à l'adresse du siège social. Sauf convention contraire explicite, toutes les communications au Client sont adressées à l'adresse que celui-ci a mentionnée dans le Contrat. IPFix et le Client s'engagent à communiquer le plus vite possible tout changement d'adresse.

4. Droits et obligations d'IPFix

4.1 IPFix s'engage à livrer le Service repris dans les publications, sur le site internet ou via les « Condition Générales » délivrées lors de la signature d'un bon de commande.

4.2 Etant donné la nature spécifique de l'objet de la présente Convention et plus particulièrement de la collaboration nécessaire avec des prestataires de services contractuels tiers dont la bonne délivrance des Services d'iPFix dépend, IPFix fait toutes réserves quant à la modification de Contrat et/ou du Service des tiers avec lesquels iPFix a contracté pour le client.

4.3 Par ailleurs, IPFix se réserve le droit de modifier la liste de ses prestataires de services. Cette liste est tenue à jour et consultable par les clients qui en bénéficient.

4.4 IPFIX s'engage à respecter la réglementation et les conditions de l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications) ou de tout autre organisme public représentant valablement la nationalité de ses clients.

4.5 IPFix se réserve le droit de modifier ses Services et ses Tarifs chaque fois que cela s'avère nécessaire avec un préavis des trois mois afin de maintenir les garanties sur ce qui est fourni au client.

4.6 IPFIX s'engage à respecter les conditions juridiques du pays dans lequel réside le client pour lequel est opérée la fourniture de Service. A cette fin, le client s'engage à fournir à IPFIX toutes informations pertinentes dont il aurait connaissance sur les particularités juridiques de son pays de résidence.

5. Droits et obligations du Client

5.1 Le Client est responsable de l'utilisation du Service. Il l'utilisera en bon père de famille conformément aux lois et règlements en vigueur.

5.2 Le Client déclare disposer de toutes les autorisations nécessaires pour

souscrire à l'offre de Service.

5.3 Le Client veillera au respect des droits intellectuels d'IPFix ou de tiers, y compris les droits d'auteur.

5.4 Le Client est responsable de la conservation de l'installation, et il veille à ce que personne d'autre n'ait accès au Service sans son autorisation.

5.5 Le Client s'engage à informer IPFix à brefs délais des modifications d'adresse et d'autres données pertinentes.

5.6 Dans le cas précis d'un déménagement, le Client avertit IPFix au moins 2 mois avant le changement effectif, sauf cas de force majeure. IPFix fait part au plus tard 6 semaines avant le changement d'adresse effectif de la date à laquelle le service sera arrêté à l'ancienne adresse et réactivé à la nouvelle adresse.

5.7 Le Client n'a pas le droit de céder son contrat à une tierce partie, sauf accord explicite, préalable et écrit d'IPFix. Dans ce cas, les frais, tels que repris dans le tableau tarifaire disponible sur le site internet d'IPFix (www.ipfix.be), seront à charge du client.

5.8 Le client s'engage à fournir une infrastructure câblée adaptée aux services commandés. Toute augmentation de la puissance d'infrastructure non prévue est à charge du client sauf s'il a commandité un audit auparavant et que IPFIX en a explicitement accepté les conclusions.

6. Durée, fin et suspension du contrat

6.1 Sauf convention contraire stipulée dans le bon de commande, la durée minimum d'un contrat de service de type récurrent, c'est à dire facturé, mensuellement, trimestriellement ou annuellement est de 36 mois. A l'issue de la période contractuelle, le contrat est renouvelable tacitement sauf préavis contraire de l'une des parties par lettre recommandée 3 mois avant l'échéance.

6.2 Si le Client résilie le Contrat pendant la durée du contrat, IPFix se réserve le droit de porter au compte du Client un dédommagement fixé au montant des frais d'abonnement pour les mois restants jusqu'à la fin de la durée, majoré des frais des clôtures.

6.3 Sans préjudice du droit de demander des dommages et intérêts, le Contrat peut être résilié à tout moment par IPFix ou le Client en cas de non respect par l'autre partie des obligations qui découlent du Contrat.

6.4 Si le Client ne respecte pas ses obligations, IPFix peut suspendre entièrement ou partiellement le Service après l'envoi d'un rappel resté sans réponse pendant un délai de 10 jours ouvrables, calculé à partir du jour repris sur le rappel. En cas de reprise du Service, IPFIX facturera des frais de réactivation fixé forfaitairement à 2 x le montant de la facture mensuelle impayée.

6.5 En cas de litige justifié par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée, le contrat sera résilié un mois après la signification du litige.

7. Services livrés, prix et paiements

7.1 Les services livrés et les prix correspondants sont ceux repris sur le Bon de commande.

7.2 Une facture est établie mensuellement, sauf précisé autrement dans le bon de commande, pour les services livrés au Client.

7.3 Sauf convention contraire ente parties, le paiement doit se faire sur le numéro de compte donné par IPFix avec communication des références de la facture.

7.4 Si le Client n'a pas reçu sa facture, il en informe IPFix le plus vite possible. Lorsqu'IPFix aura pris connaissance du manquement, un duplicata sera envoyé par courrier électronique et/ou par courrier postal ordinaire. A partir du moment où plusieurs duplicatas doivent être envoyés, des frais administratifs forfaitaires de 10 € peuvent être comptés.

7.5 Le paiement doit se faire comme indiqué sur le Bon de commande aux échéances prévues.

7.6 Par défaut, l'échéance est de 15 jours franc à dater de l'envoi de la facture.

7.7 En cas de retard de paiement le Client recevra un avertissement de retard de paiement, qui fera courir un nouveau délai de 10 jours ouvrables. Les frais de rappel se montent forfaitairement à 7% du montant total de la facture impayée avec un minimum de 10€.

7.8 Si le Client ne paie pas après cet avertissement, il recevra un deuxième avertissement, qui fixera un dernier délai de 5 jours ouvrables. Le dépassement du délai de paiement repris dans l'avertissement met directement le Client en demeure.

7.9 A défaut de paiement dans le délai repris dans le deuxième avertissement, le Service pourra être suspendu.

7.10 Conformément à l'article 3.3 de la présente Convention et sauf demande expresse du Client, les factures seront envoyées par courrier électronique à l'adresse mentionnée sur le bon de commande comme étant l'adresse de facturation.

8. Installation

8.1 Pour pouvoir utiliser les services d'IPFix, le Client doit utiliser le matériel mis à disposition par IPFix ou un prestataire de service agréé par ce dernier et tel que repris dans le Bon de commande.

8.2 Le Bon de commande reprend les spécifications techniques et le prix.

8.3 Le niveau de service est donné par le SLA approuvé par le Client.

9. Service Level Agreement concernant la disponibilité du Service

9.1 IPFix offre deux niveaux de Qualité de Service (Service Level Agreement) : SLA Standard et SLA Primium.

Le niveau contractuellement en vigueur est indiqué sur le bon de commande (par défaut : standard).

9.2 Les temps d'entretien, ainsi que toute indisponibilité due à des pannes d'électricité chez le Client ou la clientèle du Client et tout autre évènement qui résulte de circonstances indépendantes de la volonté de IPFix ou d'un cas de force majeure ne seront pas pris en considération pour le calcul de la disponibilité du Service.

9.3 Les travaux (maintenance ou Upgrade de système) qui peuvent affecter la disponibilité des Services au Client sont communiqués au moins 3 jours ouvrables à l'avance par le site d'IPFix et via e-mail, sauf les cas de force majeure.

9.4 En cas de dérangement du service fournis par IPFIX, quelle qu'en soit les causes, le traitement suivant est appliqué, selon le SLA choisi:

	SLA Standard	SLA Primium
Communication	24/7	24/7
Prise en charge	Du L/V entre 8h00 et 18h00	24/7
Intervention	Next Business Day	Endéans les 4 h

9.5 Chaque intervention sur place pour un problème non lié au Service fourni par IPFIX donne le droit à IPFix de compter des frais de 75 €/heure HTVA et des frais de déplacement de €0,35/km, avec un minimum de €25 HTVA, au client. Le point de départ du déplacement est la distance la plus courte entre le grand ring de Bruxelles et l'adresse du Client.

10. Dérangements

10.1 Système de Ticketing :

Quand un dérangement est communiqué au service support chez IPFix, un ticket est créé et le numéro communiqué au client.

10.2 Le moment de création du ticket constitue la base pour le calcul des durées.

10.3 Si IPFix à besoin d'information supplémentaire de la part du Client , l'entrée en vigueur du service sera calculée avec majoration du temps d'obtention de

l'information complémentaire demandée.

11. Responsabilité

11.1 Toutes les causes d'un défaut dans le Service fourni au Client, en établissant que la cause est due à un tiers (tels que Belgacom et / ou l'IBPT), sont considérés comme force majeure dont iPFix n'est pas responsable.

11.2 iPFix ne peut en aucun cas être tenu responsable pour l'infrastructure et/ou du matériel utilisé par le Client appartenant au Client si il n'est pas mentionné explicitement dans le bon de commande que IPFIX en assure la maintenance.

11.3 iPFix ne peut pas être tenu responsable du retard ou de manquements dans l'exécution du Service si ceux-ci sont le résultat de conséquences indépendantes de sa volonté, imprévisibles et que iPFix ne pouvait éviter, tels que, mais non limité à, la guerre, la rébellion, les troubles, les actions des pouvoirs civils ou militaires, les explosions, les grèves ou les conflits sociaux (également ceux auxquels notre propre personnel est lié), les inondations, le gel persistant, le feu, la tempête ou les faits de tiers (tels que la rupture de contrat par un fournisseur ou une interruption de livraison chez le fournisseur).

11.4 iPFix ne peut pas être tenu responsable non plus lorsque le Client ne satisfait pas à ses obligations.

11.5 iPFix ne peut pas être tenu responsable pour le contenu des informations accessibles via l'internet.

11.6 IPFix ne peut être tenu responsable que si le Client démontre que IPFix a commis une faute grave, en cas de dol ou lorsque IPFix n'a pas exécuté une obligation qui constitue une prestation essentielle du Contrat. La responsabilité de IPFix est limitée à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel que le Client a subis, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel tel que, mais non limité à, pertes de rentrées et de gains, perte de clientèle, perte ou endommagement de données, perte de contrats et frais supplémentaires.

11.7 Dans tous les cas, la responsabilité d'IPFix est limitée à maximum l'équivalent du montant du contrat annuel qui doit encore être facturé.

11.8 Le Client reste dans tous les cas responsable du contenu des communications vocales et/ou écrites, et IPFix n'est pas supposé les limiter et/ou les contrôler. IPFix ne peut pas être tenu responsable du contenu de quel que type de communication que ce soit, sauf si IPFix estime que c'est possible techniquement et y est obligé par la loi ou par une décision judiciaire.

12. Plaintes et litiges

12.1 IPFix met une personne de contact à disposition pour régler les litiges concernant la livraison du Service. IPFix fera tous les efforts raisonnablement

nécessaires pour régler de tels problèmes.

12.2 Pour être recevables, les plaintes concernant les factures doivent être déposées dans les 10 jours ouvrables qui suivent la date de la facture.

12.3 Les plaintes concernant une coupure arbitraire doivent être déposées dans les 10 jours ouvrables qui suivent la suspension ou la fin du raccordement. Si la plainte est déposée après ce délai, il ne sera pas tenu compte de la durée entre le dixième jour et le jour où la plainte a été déposée pour le calcul de l'éventuel dédommagement.

12.4 Lorsqu'IPFix ne prend pas de décision endéans un délai raisonnable ou lorsque le Client n'est pas d'accord avec la décision de IPFix, le Client peut se rendre au Service de médiation pour la Télécommunication (Place des Barricades, 1 à 1000 Bruxelles, tél. 02/209.15.12 ; fax 02/219.86.59, klachten@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be).

12.5 Le Contrat est soumis au droit belge. Toute contestation concernant l'interprétation ou l'application du Contrat est de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles, le choix de la langue appartenant au Client.

13. Confidentialité et droits patrimoniaux

13.1 IPFIX s'engage à observer la plus stricte confidentialité de toutes données et informations qui lui sont communiquées par le Client dans le cadre de sa mission. De même, il s'interdit, sauf autorisation préalable, expresse et écrite du Client, de communiquer, de quelle que façon que ce soit, toutes informations relevant du savoir-faire du client.

13.2 IPFIX s'engage à transférer au Client les droits intellectuels relatifs aux programmes informatiques et documents annexes développés par le Prestataire de Services dans le cadre de la mission, tels que définis dans la directive européenne et dans la législation nationale sur la protection des droits d'auteur.