S.A. **NETiKA IT Services**
Siège social et d'exploitation : 2A rue Belliard, B-1040 Bruxelles
Siège d'exploitation : 18 rue du Manège, B-1301 Wavre
Téléphone : +32 2 880 81 94
Version applicable à dater du 12 mars 2025

BCE: 0870.454.937
TVA: BE 0870.454.937
Contact: invoices@its.netika.com
Site internet : http://its.netika.com

CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'EQUIPEMENTS ET SERVICES INFORMATIQUES

ARTICLE I. DEFINITIONS

CG : les présentes Conditions Générales.

Client : Le contractant de NETiKA ITs, destinataire de l'Equipement et/ou des Services, qui est une entreprise au sens de l'article I.1, 1° du Code de droit économique.

Commande : l'acceptation d'une Offre de NETiKA ITs par le Client, sans réserve, soit par courrier électronique, soit en renvoyant une copie signée de l'Offre, soit en effectuant le paiement d'une facture associée à l'Offre.

Contrat : les présentes CG, l'Offre et la Commande.

Coordinateur Opérationnel : membre du personnel du Client qui planifie les interventions pour les Services in situ, définit les tâches, gère les priorités, reçoit les éventuels rapports d'intervention et les Relevés Mensuels et accède ou attribue aux utilisateurs les accès au ServiceDesk.

Équipement(s) : produits informatiques (matériel et logiciels), licences et/ou paquets de tiers fournisseurs, tels que spécifiés dans l'Offre.

Jours Ouvrables : tous les jours de la semaine, sauf les samedis, dimanches et jours fériés légaux en Belgique, où les banques sont ouvertes en Belgique.

NETiKA ITs : la société NETiKA IT Services SA, dont le siège social est situé 2 rue Belliard, B-1040 Bruxelles, BE 0870.454.937. TEL : (+32 2 880 81 94) - COURRIEL : (invoices@its.netika.com)

Offre : proposition non contraignante, émise par NETiKA ITs au Client, décrivant (a) les Equipements, quantités, prix unitaires et total, instructions d'expédition, dates de livraison estimée, adresses de livraison et de facturation, numéros d'exemption fiscale (le cas échéant), numéros de référence de Contrat et identité des utilisateurs de chaque produit ; et/ou (b) les Services, la durée, les prix, adresses de facturation, numéros d'exemption fiscale (le cas échéant) et numéros de référence de contrat.

Partie(s) : Le Client et/ou NETiKA ITs.

Relevé Mensuel : un relevé détaillé des prestations effectivement réalisées par NETiKA ITs auprès du Client.

Services : services informatiques fournis par NETiKA ITs au Client, sur site et/ou à distance, tels que définis dans l'Offre.

Services in situ : les Services fournis par NETiKA ITs au Client sur site.

Service Desk : les Services fournis par NETiKA ITs au Client à distance (par téléphone, courriel prise de contrôle à distance, etc.).

ARTICLE II. CHAMP D'APPLICATION

II.1 Les présentes CG régissent les relations contractuelles entre NETiKA ITs et ses Clients à l'occasion de la vente d'Equipements et/ou de la prestation de Services.

II.2 Les Equipements et Services proposés par NETiKA ITs sont destinés exclusivement aux entreprises au sens de l'article I.1, 1° du Code de droit économique. Les ventes aux consommateurs agissant à des fins privées sont exclues.

II.3 La vente d'Equipements peut également s'accompagner d'une concession de licence d'exploitation de progiciel, de logiciel ou de brevet, et de la vente ou la location d'un appareil, d'un composant ou d'un support informatique tel que décrit dans l'Offre.

II.4 NETiKA ITs fournit les Services, à la demande du Client.

II.5 Certains Equipements ou Services peuvent nécessiter des conditions particulières additionnelles et spécifiques. Ces conditions particulières complètent les présentes CG. En cas de contradiction entre les présentes CG et les conditions particulières, ces dernières prévalent.

II.6 Les présentes CG sont annexées à toute Offre d'Equipements et/ou de Services. Elles sont également publiées sur le site internet de NETiKA ITs : https://its.netika.com/media/documents/CGV.pdf. Le Client a la possibilité d'imprimer et/ou de télécharger les présentes CG en cliquant sur le lien en question.

II.7 NETiKA ITs se réserve le droit de modifier ces CG à tout moment en le notifiant au Client et sans que celui-ci puisse prétendre à une quelconque indemnité. Les CG en vigueur au moment de la Commande sont celles qui continueront à régir la Commande. La nouvelle version des CG s'appliquera aux Commandes futures.

II.8 L'assistance logicielle, les droits de licence, la maintenance et autres garanties concernant l'Equipement sont exclues du champ d'application des présentes CG, sauf mention contraire dans l'Offre. Celles-ci sont fournies par les fabricants des Equipements. Veuillez-vous référer aux conditions générales et licence d'utilisation de ces fabricants.

II.9 Du fait de la Commande, les présentes CG sont réputées connues et acceptées par le Client et prévalent, le cas échéant, sur tout autre document contradictoire qui

n'aurait pas fait l'objet d'une acceptation expresse et écrite de la part de NETiKA ITs. En particulier, les conditions générales ou particulières d'achat du Client et figurant sur un bon de commande, une correspondance ou un autre document soumis par le Client à NETiKA ITs, ne sont en aucun cas opposables à NETiKA ITs.

ARTICLE III. OFFRE ET COMMANDE

III.1 Toute Offre est valable pour une période de (10) dix jours à compter de sa date d'émission.

III.2 Aucun droit ne peut découler d'une simple Offre.

III.3 L'Offre constitue un tout indivisible, et le prix des éléments qu'elle contient ne peut être pris en compte pour une commande partielle, sauf si l'Offre prévoit explicitement cette option.

III.4 Les erreurs évidentes d'impression, de calcul et/ou de frappe n'engagent pas NETiKA ITs et ne peuvent être invoquées par le Client.

III.5 L'Offre sera considérée comme acceptée et le Contrat entrera en vigueur lors de la réception d'une Commande.

III.6 En cas de clauses contraires dans les présentes CG et l'Offre, l'Offre prime.

III.7 Toute Commande est irrévocable en tous points pour le Client. Toute annulation ou réduction d'une Commande par le Client constitue une violation de ses obligations contractuelles.

III.8 Sauf disposition contraire dans l'Offre, toute annulation partielle ou totale d'une Commande devra être expressément autorisée par NETiKA ITs et pourra donner lieu, au seul choix de NETiKA ITs, au paiement par le Client d'une indemnité égale à 25% du prix de la Commande (TVA incluse), sans obligation de démontrer le préjudice subi et sans préjudice du droit de NETiKA ITs de démontrer un dommage plus important. A cette indemnité s'ajoute le coût des Equipements/Services déjà livrés/prestés et non encore facturés au moment de l'annulation.

III.9 Pour toute Commande spécifique à un Client qui ne peut être annulée, le montant total de la Commande sera réclamé au Client.

ARTICLE IV. SERVICES – OBLIGATIONS DE NETIKA ITS

IV.1 Les Offres sont réalisées sur la base des informations fournies par le Client quant à l'infrastructure hardware (soit le matériel et les composants physiques) et software (système d'exploitation, logiciels, applications, etc.) du Client, et compte tenu d'un travail ne subissant aucune interruption et pour lequel le Client tient à la disposition des équipes techniques de NETiKA ITs tous les éléments habituels que l'on peut attendre de lui compte tenu de la mission.

Sur demande expresse du Coordinateur Opérationnel, NETiKA ITs s'engage à planifier et effectuer les interventions. Après chaque intervention, NETiKA ITs s'engage à communiquer au Coordinateur Opérationnel un rapport d'intervention.

IV.2 NETiKA ITs exécute tous les Services au mieux de ses connaissances et de ses capacités, et conformément à ce que l'on peut raisonnablement attendre d'une organisation compétente et expérimentée qui s'engage dans ces activités. NETiKA ITs rejette expressément toute déclaration ou garantie relative à un résultat particulier ou au résultat escompté des Services dans le cadre du Contrat. Sauf disposition explicite contraire dans le cadre de niveaux de service éventuellement convenus, les obligations de NETiKA ITs relèvent d'une obligation de moyens.

IV.3 Sauf intervention exceptionnelle, soumise à un accord écrit entre les Parties, les Services in situ sont planifiables uniquement entre 9h et 17h30 les Jours Ouvrables.

IV.4 Le Service Desk est accessible entre 8h et 18h les Jours Ouvrables. En juillet et août et pendant les ponts, le Service Desk est uniquement accessible entre 9h et 17h30.

ARTICLE V. SERVICES - OBLIGATIONS DU CLIENT

V.1 Le Client, par le biais exclusif de son Coordinateur Opérationnel, effectue toute demande d'intervention (pour les Services in situ ou le Service Desk) auprès de NETiKA ITs par téléphone au +32 2 880 81 92 ou par courriel au planning@its.netika.com.

V.2 Afin de permettre à NETiKA ITs d'exécuter les Services conformément au calendrier convenu de la manière la plus précise possible, le Client fera de son mieux pour fournir tous les documents et toutes les informations, de manière complète et en temps voulu, requis par NETiKA ITs. Le Client s'abstiendra de faire quoi que ce soit qui puisse empêcher NETiKA ITs de remplir ses obligations en vertu des présentes CG.

V.3 En outre, le Client s'engage en particulier à :

(a) désigner un Coordinateur Opérationnel. Le Client peut changer à tout moment de Coordinateur Opérationnel, moyennant notification à NETiKA ITs par e-mail ou téléphone.

(b) mettre à la disposition de NETiKA ITs les moyens, y compris les licences des logiciels d'application, nécessaires à l'exécution du Contrat ;

(c) étudier, dans la mesure du possible, intégrer, et si nécessaire, répercuter les recommandations qui lui sont faites par NETiKA ITs sur ses fournisseurs tiers, afin que NETiKA ITs soit à même d'exécuter les Services ;

(d) ouvrir les accès nécessaires aux membres du personnel de NETiKA ITs qui doivent travailler sur un site du Client, pendant les heures de travail convenues contractuellement ;

(e) prendre les mesures nécessaires pour informer son personnel des effets du Contrat ainsi que des procédures et pratiques à suivre ;

(f) effectuer les paiements correspondant aux Services fournis par NETiKA ITs dans le délai contractuel et en accord avec les autres dispositions du Contrat.

V.4 Sauvegarde des données. Le Client reconnaît avoir été informé par NETiKA ITs qu'il est indispensable en termes de bonne gestion informatique, de procéder au moins une fois par vingt-quatre (24) heures à la sauvegarde du ou de ses systèmes informatiques qui peuvent faire l'objet des Services de NETiKA ITs, et que l'absence d'une telle sauvegarde réduit de manière significative les chances de limiter les dommages résultant d'une irrégularité dans le fonctionnement de son ou ses systèmes et peut réduire la portée des Services. Le Client reconnaît qu'il est de sa seule responsabilité de mettre en œuvre une procédure pour assurer la récupération des données, fichiers ou programmes détruits, endommagés ou perdus. NETiKA ITs ne saurait être tenue responsable en cas de perte de données.

ARTICLE VI. PERSONNEL

VI.1 NETiKA ITs déclare que son personnel sera employé/engagé par NETiKA ITs en pleine conformité avec toutes les lois et réglementations applicables, y compris le droit du travail et les réglementations en matière de sécurité sociale.

VI.2 NETiKA ITs peut modifier la composition de l'équipe si NETiKA ITs estime que la fourniture complète des Services l'exige. Le changement ne doit pas avoir d'incidence négative sur la continuité des Services.

VI.3 Les salariés de NETiKA ITs travailleront toujours sous l'autorité et la supervision de NETiKA ITs. NETiKA ITs est responsable de la supervision, de la gestion et du planning de travail de son personnel.

VI.4 Si les Services sont prestés sur le site du Client ou avec le matériel du Client, le Client s'assurera que ses locaux et son matériel sont conformes aux exigences de sécurité requises par la règlementation en vigueur.

VI.5 Le Client sera informé de tout accident survenant dans le cadre du Contrat et impliquant le personnel du Client.

VI.6 Selon les besoins, le Client remettra au personnel de NETiKA ITs un badge donnant accès aux endroits nécessaires à la bonne exécution du Contrat. Ces badges resteront la propriété du Client et lui seront restitués à sa demande. En cas de perte ou de vol du badge, NETiKA ITs avertira le Client immédiatement.

ARTICLE VII. PRIX

VII.1 Les prix sont exprimés en euro et s'entendent hors TVA.

Pour les Equipements :

VII.2 Les prix s'entendent hors frais de livraison, transport, d'installation, de configuration, de mise en service du matériel et impôts et/ou taxes dues en raison ou à l'occasion des prestations, en ce compris notamment les taxes RECUPEL, BEBAT, REPROBEL et autres.

VII.3 Les commandes avec un délai de livraison de plus de deux semaines sont acceptées, sous réserve des hausses de prix qui seraient imposées par les fournisseurs de NETiKA ITs ou par des circonstances indépendantes de la volonté de NETiKA ITs qui rendraient la livraison ultérieurement impossible, ou plus onéreuse. Les Equipements seront facturées au tarif en vigueur au moment de la date de livraison, quel que soit le délai qui a été nécessaire pour assurer la livraison, sauf stipulation contraire.

VII.4 Si l'Offre contient une liste de prix pour l'Equipement, ces prix ne sont pas garantis pour la durée du Contrat, sauf mention explicite. Les fournisseurs de NETiKA ITs peuvent les ajuster à la hausse, ce qui peut être répercuté sur la facture par NETiKA ITs au Client, après notification au Client.

Pour les Services :

VII.5 Sauf mention contraire explicite, les frais de déplacement, d'hôtel et les autres dépenses journalières ne sont pas inclus dans le prix et seront à la charge du Client. Ces frais seront pris en charge par le Client sur simple demande, sous réserve de la présentation de la preuve. Si le Client demande des services supplémentaires ou la fourniture de matériel supplémentaire non prévus dans l'Offre, le Client paiera une charge supplémentaire.

VII.6 Le consentement du Client sera requis pour les travaux réalisés en dehors des heures stipulées dans l'Offre. Si des activités supplémentaires sont prévues pendant les soirées ou le week-end, le consentement du Client sera requis et des tarifs spécifiques seront appliqués, comme stipulé dans l'Offre.

VII.7 Les Services seront facturés suivant les modalités convenues dans l'Offre.

VII.8 Sans préjudice des clauses de révision de prix et sauf stipulation contraire dans l'Offre, la révision du prix est effectuée chaque 1e janvier et les montants à payer sont déterminés par application de la formule suivante :

$P = P0\ (0{,}2 + 0{,}8 * (S/S0))$

- P Prix de la prestation
- P0 Prix de la prestation au moment de l'entrée en vigueur du Contrat
- S Indice des prix à la consommation au moment de la révision du Contrat.
- S0 Indice des prix à la consommation au moment de l'entrée en vigueur du Contrat

ARTICLE VIII. FACTURATION ET PAIEMENT

VIII.1 Solidarité

Si la facture est établie au nom d'un tiers à la demande du Client, le Client et le tiers sont tenus solidairement responsables par rapport à NETiKA ITs. Ils sont responsables pour le paiement et l'exécution des obligations prévues par les présentes CG.

VIII.2 Acompte

Les acomptes versés par le Client sont à valoir sur le prix de la Commande et ne constituent pas des arrhes dont l'abandon autoriserait les Parties à se dégager du Contrat.

VIII.3 Conditions de paiement

VIII.3.1 En fonction des Commandes, le paiement d'un acompte peut être exigé. Ce point est indiqué, le cas échéant, dans l'Offre.

VIII.3.2 Sauf stipulation contraire, toute les factures de NETiKA ITs doivent être payées dans les trente (30) jours à dater de leur émission.

VIII.3.3 En cas de non-paiement à la date d'échéance, de plein droit et sans mise en demeure préalable, et jusqu'à la date de règlement final, tout montant portera intérêt à un taux égal à dix (10) % par an ou au taux spécifié par la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, le taux le plus élevé étant retenu.

En outre, le montant dû sera majoré de plein droit d'une indemnité forfaitaire égale à 12 % du montant restant avec un minimum de cinquante euros (50€).

VIII.4 Défaut de paiement

VIII.4.1 Le défaut de paiement d'une facture à son échéance ou tout autre fait pouvant impliquer l'insolvabilité du Client, et notamment l'incapacité, le décès, la dissolution, la cession, la fusion, le concordat et la faillite entraîne la déchéance du terme accordé pour le paiement de tout Equipement livré ou en cours de fabrication ainsi que tout Service presté et rend toute créance immédiatement exigible, et confère à NETiKA ITs le droit de résilier les prestations en cours sans autres formalités qu'une notification et sans que cela puisse donner lieu, pour le Client, au moindre dédommagement.

VIII.4.2 De même, si le Client omet de payer à temps une facture ou s'il ne respecte pas totalement les présentes CG, NETiKA ITs peut librement et sans aucun préjudice à ses autres droits décider de retenir une livraison (ce qui peut s'appliquer à une livraison partielle) associée à une Commande, suspendre l'exécution des Services ou demander au Client de payer à l'avance ses Commandes futures, jusqu'à ce que tous les paiements en souffrance soient reçus.

VIII.4.3 La fourniture incomplète d'une Commande ne peut justifier le refus de paiement des Equipements livrés ou de Services prestés. Il pourra d'ailleurs être émis des factures partielles au fur et à mesure de la fourniture des Equipements. Le paiement des factures ne peut jamais être subordonné à l'installation ou la mise en marche des Equipements ou encore à la prestation de Services.

VIII.5 Relevés Mensuels

Chaque mois, NETiKA ITs envoie par courriel au Coordinateur Opérationnel un Relevé Mensuel.

ARTICLE IX. LIVRAISON – TITRE

IX.1 L'Equipement est mis à la disposition du Client à l'endroit indiqué dans l'Offre. Sauf indication contraire, l'installation de l'Equipement incombe au Client.

IX.2 Le délai de livraison n'est jamais donné qu'à titre indicatif, la disponibilité des Equipements dépendant essentiellement des disponibilités chez le fabricant.

IX.3 Le dépassement du délai de livraison ne peut donner lieu au droit pour le Client de résilier le Contrat, de refuser la livraison, de réclamer des dommages et intérêts ou une pénalité quelconque, ou de compenser toute autre facture due à NETiKA ITs.

IX.4 Le délai de livraison est prolongé de la durée du retard subi par NETiKA ITs du fait du non-respect par le Client de toute obligation découlant des présentes CG et/ou du Contrat, ou de toute contribution exigée de lui dans le cadre de l'exécution du Contrat.

IX.5 Sauf indication contraire, le titre de propriété de l'Equipement est transféré au Client au moment du paiement intégral. Le risque de perte ou d'endommagement de l'Equipement est transféré à la livraison de celui-ci.

IX.6 Tant que la propriété des Equipements n'a pas été transférée au Client, ce dernier n'a pas le droit de vendre, louer, prêter, mettre en gage ou grever de toute autre manière les Equipements.

IX.7 En cas de cessation d'activité du Client, de retard de paiement, de faillite ou de toute autre procédure ayant un effet équivalent, NETiKA ITs se réserve le droit de récupérer, sans préavis et par simple notification, les Equipements vendus et non encore payés auprès du Client, ou entre les mains de qui de droit. Dans ce dernier cas, NETiKA ITs ne peut être tenu responsable de tout préjudice lié au retrait des Equipements dont NETiKA ITs est propriétaire. Les acomptes versés seront conservés par NETiKA ITs à titre de dommages et intérêts.

ARTICLE X. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET LICENCE D'UTILISATION DE LOGICIELS

X.1 Les Parties reconnaissent qu'aucun droit de propriété intellectuelle appartenant à ou concédé sous licence au Client ou à NETiKA ITs avant l'entrée en vigueur du Contrat n'est transféré ou concédé sous licence à l'autre partie, sauf convention explicite.

X.2 Le Client reconnaît expressément que tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux Equipements, ainsi que sur les informations, communications ou autres expressions affichées relatives à l'Equipement sont dévolus à NETiKA ITs, à ses fournisseurs ou à d'autres ayants droit.

X.3 Si le Client devient licencié d'un logiciel, il n'obtient qu'un droit incessible et non exclusif d'utiliser le logiciel pour ses propres besoins, selon les conditions de licence de l'éditeur disponibles sur le site de l'éditeur ou fournies par NETiKA ITs sur demande. En acceptant l'Offre, le Client

reconnaît avoir pris connaissance et accepté l'ensemble des conditions de licence de l'éditeur.

X.4 Sans préjudice des droits d'auteur qui pourraient protéger le logiciel et/ou sa documentation, le Client s'engage lui-même, ou par l'intermédiaire de tiers, à ne pas (i) reproduire tout ou partie du logiciel, au-delà d'une unique copie de sauvegarde à des fins de sécurité opérationnelle et/ou de documentation, par quelque moyen et sous quelque forme que ce soit, (ii) traduire ou transcrire le logiciel et/ou la documentation dans une autre langue ou les adapter.

X.5 Toutes les informations, méthodes, formules, techniques et tous les procédés, systèmes et programmes développés par NETiKA ITs et utilisés dans le cadre de l'exécution des Services restent la propriété de NETiKA ITs, sous réserve des droits de tiers.

X.6 Dans la mesure où le Service contient des éléments spécifiquement développés par NETiKA ITs pour le Client, et sous réserve que le Client ait payé l'intégralité des montants dus à NETiKA ITs dans le cadre de sa mission, les droits de propriété sur ces éléments deviendront la propriété exclusive du Client.

X.7 Dans la mesure où NETiKA ITs a besoin d'une licence ou sous-licence sur des droits de propriété intellectuelle appartenant au Client pour exécuter les Services, le Client s'engage à octroyer à NETiKA ITs une licence ou sous-licence gratuite, pour la durée du Contrat, afin de lui permettre d'utiliser ces droits de propriété intellectuelle aux seules fins de fournir les Services.

ARTICLE XI. RECLAMATIONS

XI.1 Erreurs ou Vices des Equipements

XI.1.1 L'agréation des Equipements livrés est réputée acquise au moment de leur livraison. Toutefois, si les Équipements sont endommagés, incomplets, ou présentent des erreurs ou des défauts de conformité visibles, ou décelables par une personne raisonnable, le Client est tenu de refuser les dits Équipements ou de les accepter sous réserve d'une mention écrite précisant les anomalies constatées.

XI.1.2 À peine de forclusion, toute réclamation du chef de vices cachés, doit parvenir à NETiKA ITs par courriel (finance@its.netika.com) dans les (5) cinq jours de la livraison.

XI.1.3 En aucun cas, NETiKA ITs ne saurait être tenue responsable des omissions, erreurs ou vices de conception ayant échappé à la vigilance du Client, dès lors que NETiKA ITs n'est pas le concepteur des Équipements.

XI.1.4 La découverte d'éventuelles erreurs ou défauts ne peut en aucun cas être invoquée par le Client pour justifier un report ou une suspension du paiement des factures échues.

XI.2 Factures et Relevés Mensuels

XI.2.1 Factures : Toutes réclamations afférentes aux factures de NETiKA ITs doivent être portées à la connaissance de NETiKA ITs par courriel (finance@its.netika.com) dans les (10) dix jours à dater de leur date d'émission de facture. À défaut, elles seront considérées comme acceptées sans aucune réserve.

XI.2.2 Relevés Mensuels des Services : Toutes réclamations afférentes aux Relevés Mensuels doivent être portées à la connaissance de NETiKA ITs par courrier recommandé avec accusé réception dans les (10) dix jours à dater de la date de réception dudit relevé mensuel. À défaut, les relevés mensuels seront considérés comme acceptés sans aucune réserve.

XI.3 Autres

XI.3.1 Tout dommage autre que ceux visés ci-dessus devra être dénoncé dans un délai de (30) trente jours après la constatation du dommage.

XI.4 Une réclamation ne peut en aucun cas justifier une annulation de la Commande ou une suspension de paiement.

ARTICLE XII. GARANTIE DES EQUIPEMENTS

XII.1 Etant donné la qualité d'intermédiaire de NETiKA ITs, la garantie relative à l'Equipement est limitée à la garantie potentielle donnée par le fabricant ou l'éditeur, sans aucune garantie supplémentaire de la part de NETiKA ITs, sauf si le droit impératif applicable en dispose autrement.

XII.2 NETiKA ITs ne garantit pas au Client l'absence de tout dysfonctionnement d'un logiciel appartenant à un tiers et mis à la disposition du Client par NETiKA ITs, ou vendu au Client par NETiKA ITs, et ne s'engage pas non plus sur des objectifs de performance du logiciel en termes de temps de réponse et de qualité du logiciel.

XII.3 Tous les logiciels sont soumis aux conditions d'utilisation énoncées dans le contrat de licence applicable, dont les termes sont établis par le tiers éditeur. Il appartient au Client de s'assurer que la licence est valide et appropriée à son usage. NETiKA ITs ne donne aucune garantie et n'accepte aucune responsabilité à cet égard, sauf si le droit impératif applicable en dispose autrement.

XII.4 La garantie ne s'applique pas aux défauts ou dommages résultant (i) d'une interconnexion avec un logiciel ou des produits tiers ou fournis par le Client ; (ii) d'un dysfonctionnement (panne, erreur, incompatibilité), (iii) d'une modification non approuvée par NETiKA ITs, d'une mauvaise utilisation de l'Equipement, d'un entretien inapproprié/insuffisant par le Client, (iv) du non-respect des spécifications environnementales ou de l'alimentation électrique. Aucun Equipement ne peut être renvoyé à NETiKA ITs sans son consentement écrit, les frais de transport/de stockage étant à la charge du Client.

ARTICLE XIII. RESPONSABILITE

XIII.1 Limitation de responsabilité : En tout état de cause, la responsabilité totale de NETiKA ITs à l'égard de toutes les réclamations liées au Contrat est strictement limitée au montant le plus faible entre : (i) les paiements effectués par le Client en exécution du Contrat et reçus par NETiKA

ITs au cours des six (6) mois précédant la date de la survenance du dommage, ou (ii) la valeur des Equipements livrés reconnus comme étant défectueux.

XIII.2 Exclusion des dommages indirects : La responsabilité de NETiKA ITs ne peut être invoquée qu'en cas de faute grave ou intentionnelle. NETiKA ITs ne pourra être tenue responsable pour les dommages indirects, tels que le manque à gagner, l'augmentation des frais généraux, la perturbation de planning, la perte de profits, de clientèle, d'investissements en matériel ou d'économies escomptées ou pour toute réclamation introduite contre le Client par tout tiers.

XIII.3 Responsabilité en cas de fournitures tierces : Sans préjudice de la limitation de responsabilité évoquée ci-dessus, lorsque NETiKA ITs fournit du matériel, des logiciels ou des services provenant de tiers, sa responsabilité concernant tout manquement relatif à une telle fourniture sera limitée à la responsabilité qu'elle pourra faire valoir auprès dudit tiers. Dans une telle situation, NETiKA ITs s'engage à défendre au mieux les intérêts du Client.

XIII.4 Responsabilité non exclue : Aucune disposition des présentes CG ou d'un accord n'exclut la responsabilité de NETiKA ITs en cas (a) de décès ou de dommages corporels causés par la négligence de NETiKA ITs ; ou (b) de fraude ou de déclaration frauduleuse ; ou (c) de toute autre responsabilité qui ne peut être exclue en vertu de la loi applicable.

XIII.5 Respect des licences : En ce qui concerne l'utilisation et l'application des licences, le Client est seul responsable du respect des conditions de la licence, et notamment du nombre d'utilisateurs. NETiKA ITs n'assume aucune responsabilité à cet égard.

XIII.6 Exonération de responsabilité : NETiKA ITs n'est pas responsable de tout manquement à ses obligations, ni tenu de payer toute pénalité pour non-respect des niveaux de service éventuellement convenus, dans la mesure où cela résulte : (i) d'un manquement, d'un acte illicite, d'une omission fautive ou d'un manquement du Client, de ses dirigeants, représentants, employés, fournisseurs, sous-traitants ou entrepreneurs à se conformer à ses obligations ou rôles et (ii) d'une modification ou correction de l'Équipement par une tierce partie non autorisée par NETiKA ITs ; (iii) tout dysfonctionnement ou défaillance du matériel, des logiciels ou des services fournis par le Client ou un tiers qui n'est pas sous le contrôle de NETiKA ITs; (iv) l'utilisation de l'Equipement par le Client d'une manière non conforme aux instructions ou spécifications expressément indiquées par NETiKA ITs ou à l'utilisation normale qui peut en être raisonnablement attendue, ou l'utilisation de l'Equipement en combinaison avec du matériel ou des logiciels non recommandés, fournis ou approuvés par NETiKA ITs ; (v) tout élément perturbateur non imputable à NETiKA ITs (tel que, mais non limité à, des attaques, virus, erreurs de traitement, manipulations de toute nature sur les infrastructures mises à disposition,. ...) et provenant (i) soit du réseau interne du Client qui n'est pas sous la responsabilité de NETiKA ITs et qui a un impact sur l'Equipement, (ii) soit d'un réseau qui n'est pas sous la responsabilité de NETiKA ITs (typiquement l'Internet), et (vi) de la survenance d'un événement de Force Majeure.

XIII.7 Disponibilité : les événements suivants ne seront jamais pris en considération lorsque des niveau de services ou disponibilité ont été convenus entre le Client et Netika ITs : (i) les périodes d'arrêt prévues, c'est-à-dire le temps nécessaire pour effectuer les opérations de maintenance habituelles, afin d'assurer le Service ; (ii) la maintenance d'urgence, c'est-à-dire celle qui est nécessaire pour préserver la sécurité, les performances ou l'intégrité du Service, à la suite d'une menace ou d'une vulnérabilité ; (iii) les cas de Force majeure ; (iv) les périodes d'arrêt à la suite d'un acte, d'un traitement ou d'une omission illicite du Client ou d'un tiers ; (v) les périodes d'arrêt résultant d'une violation par le Client de dispositions contractuelles ou d'instructions de NETiKA ITS.

ARTICLE XIV. FORCE MAJEURE ET HARDSHIP

XIV.1 La survenance de tout évènement de force majeure, tels que notamment, toutes interruptions de production, de transport ou de livraison, grèves, lock-out, embargo, guerres, attentats terroristes ou conséquences d'attentats, insuffisance de matières premières, épidémies, intempéries et plus généralement, tout évènement de nature similaire affectant les parties ou leurs fournisseurs et retardant ou rendant impossible l'exécution de leurs obligations respectives, suspendent l'exécution de leurs obligations respectives. La partie qui invoque un tel évènement notifiera à l'autre partie dans les plus brefs délais la preuve de sa survenance.

XIV.2 L'exécution de ses obligations sera suspendue jusqu'à la notification de la fin de l'évènement de force majeure, étant entendu qu'aucune partie ne pourra réclamer une quelconque indemnité à l'autre partie. Les parties mettront tout en œuvre afin de réduire les difficultés et/ou dommages causés.

XIV.3 Si, en raison d'un tel évènement de force majeure, l'exécution prévue est retardée de plus de 60 jours, les parties mettront tout en œuvre pour renégocier l'exécution ultérieure du Contrat. A défaut d'accord, chaque partie aura le droit de mettre fin au Contrat par notification écrite adressée à l'autre partie, sans qu'aucune compensation ou indemnité de quelque nature que ce soit ne soit due.

XIV.4 S'il est impossible pour NETiKA ITs d'exécuter les Services en raison d'un conflit social de la part du Client, NETiKA ITs pourra néanmoins continuer à facturer les Services, sauf si le Client a notifié à NETiKA ITs au moins un mois au préalable que les Services ne doivent pas être exécutés pendant une période ininterrompue d'au moins une semaine et au maximum de deux semaines.

XIV.5 En cas d'événement qui (i) n'était pas raisonnablement prévisible, (ii) survient après la conclusion du Contrat, (iii) n'est pas imputable à une négligence de l'une ou l'autre Partie, et (iv) modifie substantiellement l'équilibre contractuel établi par les Parties, les Parties négocieront de bonne foi et dans un délai raisonnable pour parvenir à un partage équitable des coûts engendrés par cet événement. Ces négociations peuvent inclure, sans s'y limiter : (i) la révision des prix pour compenser les coûts additionnels ou les pertes subies ; (ii) L'établissement d'un délai supplémentaire pour l'exécution des obligations affectées ; (iii) La modification des quantités ou des services convenus dans le Contrat ; (iv) La recherche conjointe de solutions alternatives, telles que le recours à d'autres fournisseurs ou partenaires. En l'absence d'accord dans un délai raisonnable, chaque partie peut mettre fin à la relation contractuelle entre elles sans aucune compensation ou indemnité de quelque nature que ce soit.

ARTICLE XV. CONFIDENTIALITE

XV.1 Pendant la durée du Contrat et pendant une période d'un (1) an après sa résiliation, chaque Partie considère comme confidentiels tous les documents, programmes et informations qui lui sont communiqués ("informations confidentielles") par l'autre Partie. Chaque Partie s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues à des tiers autres que ses employés, fournisseurs et/ou tiers concernés (p.ex. sous-traitants), à moins d'avoir obtenu l'accord écrit préalable de la partie divulgatrice, et à prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que ses employés ou tout tiers autorisé respectent la confidentialité de ces informations confidentielles. Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations (i) dont la divulgation est exigée par une loi, un règlement, une décision de justice ou une demande expresse d'une autorité administrative, (ii) qui sont déjà connues de la partie destinataire au moment de leur divulgation par la partie divulgatrice, (iii) qui ont été transmises à la partie destinataire avec une dérogation à l'obligation de confidentialité, (iv) qui ont été fournies à la partie destinataire avec une dérogation à l'obligation de confidentialité ; (iv) qui ont été fournies à la partie destinataire sans obligation de confidentialité par un tiers les détenant légitimement ; (v) qui ont été obtenues par la partie destinataire par le biais de développements internes entrepris par ses employés qui n'avaient pas accès aux informations confidentielles de l'autre Partie.

XV.2 Par ailleurs, les produits, logiciels, livrables et documents fournis dans le cadre des présentes Conditions Générales sont destinés exclusivement à l'usage interne du Client et ne peuvent, sans l'autorisation écrite préalable de NETiKA ITs, être utilisés à des fins publicitaires, ni faire l'objet de communications ou de décisions commerciales impliquant des tiers. Toute transmission de ces éléments à des tiers par le Client se fera sous son entière responsabilité, NETiKA ITs déclinant toute obligation ou responsabilité envers ces tiers.

XV.3 Chaque Partie conservera tous les droits, titres de propriété et intérêts qu'elle possède sur les Informations confidentielles émanant d'elle. La divulgation n'Informations confidentielles ne confère à la Partie Réceptrice aucune licence ni autre droit.

ARTICLE XVI. DUREE ET RESILIATION

XVI.1 Le Contrat commence lors de l'acceptation de l'Offre par le Client et se poursuit jusqu'à la date mentionnée sur l'Offre et/ou jusqu'à ce que les Parties aient satisfait à toutes leurs obligations respectives dans le cadre du Contrat.

XVI.2 Sans préjudice de tout autre droit ou recours dont elle dispose, chaque Partie peut résilier le Contrat pour un motif valable - sans qu'aucune procédure judiciaire ne soit nécessaire - si :

a) l'autre Partie commet une violation substantielle de l'une des de ses obligations en vertu du Contrat ou (si cette violation est remédiable) ne remédie pas à cette violation dans un délai de 30 jours après avoir reçu une notification écrite à cet effet ;
b) l'autre Partie devient ou est déclaré insolvable, fait l'objet d'une procédure relative à sa dissolution ou à son insolvabilité (faillite, concordat, ou autres) ou fait l'objet d'une cession ou fusion.

XVI.3 Sans préjudice de tout autre droit ou recours à sa disposition, NETiKA ITs peut résilier le Contrat avec effet immédiat en adressant une notification écrite au Client si le Client ne paie pas un des montants dus en vertu du Contrat à la date d'échéance du paiement et reste en défaut pas moins de 30 jours après avoir été notifié par écrit d'effectuer ce paiement.

XVI.4 NETiKA ITs se réserve le droit de résilier le Contrat à tout moment, moyennant un préavis écrit de 90 jours adressé au Client.

XVI.5 Sans préjudice de tout autre droit ou recours dont dispose l'une ou l'autre des Parties, lors de la résiliation du Contrat :

c) le Client paiera à NETiKA ITs toutes les factures en suspens et impayées de NETiKA ITs et, en ce qui concerne les Services qui ont été fournis mais pour lesquels aucune facture n'a été émise, NETiKA ITs soumettra la facture au Client, pour paiement.
d) NETiKA ITs retournera tout matériel du Client non utilisé dans le cadre de la fourniture des Services.

XVI.6 Sans préjudice de l'article XVI.8, le Client qui décide de rompre unilatéralement le Contrat avant son terme, et ce, en dehors de toute violation par NETiKA ITs de ses obligations contractuelles, sera tenu de payer une indemnité forfaitaire compensatoire. Cette indemnité vise à réparer le préjudice subi par NETiKA ITs résultant notamment : (i) du blocage de personnel mobilisé pour l'exécution du Contrat ; des Equipements déjà commandés ; d'autres investissements engagés pour

l'exécution du Contrat. Le montant de l'indemnité est un forfait de 50 % du prix de vente, quel que soit le moment de la résiliation. Cette indemnité est sans préjudice du droit de NETiKA ITs de réclamer l'intégralité du préjudice réellement subi, si celui-ci dépasse le montant de l'indemnité forfaitaire précitée.

XVI.7 La résiliation par le Client ne peut jamais donner lieu à un remboursement des sommes déjà versées à NETiKA ITs.

XVI.8 Le Client peut résilier un abonnement ou une licence souscrite auprès de NETiKA ITs moyennant un préavis écrit de trois (3) mois avant la date d'anniversaire de l'abonnement et/ou de la licence concernée, sauf mention contraire dans l'Offre. Cette résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen écrit permettant de prouver la réception de la notification par NETiKA ITs. En l'absence de notification dans le délai précité, l'abonnement et/ou la licence sera tacitement renouvelé pour une nouvelle période contractuelle équivalente à la durée initiale convenue.

XVI.9 La présente section, ainsi que les sections X (propriété intellectuelle), XI (réclamations), XIII (responsabilité), XV (confidentialité), XVII (non-sollicitation et débauchage), XXII (droit applicable et juridiction compétente) et les sections (ou clauses) qui, de par leur nature, sont destinées à survivre, survivront à la résiliation ou l'expiration du Contrat.

ARTICLE XVII. NON-SOLLICITATION - DEBAUCHAGE

XVII.1 Pendant la durée du Contrat et douze mois après la fin de celui-ci, le Client s'engage à ne pas recruter directement ou indirectement du personnel employé par NETiKA ITs, ou ayant été employé par NETiKA ITs au cours des quinze mois précédant le recrutement pour une activité similaire à celle réalisée dans le cadre des Services effectués par l'employé de NETiKA ITs.

Cette clause s'applique sur tout le territoire de la Belgique.

XVII.2 En cas de non-respect de cet engagement, le Client sera tenu de payer à NETiKA ITs une indemnisation minimum fixée forfaitairement à la somme de quinze mille (30.000 €) euros par personne, sans préjudice du droit de NETiKA ITs de réclamer des dommages et intérêts supplémentaires à charge pour elle d'établir qu'elle a subi un préjudice supérieur à quinze mille euros (15.000 €).

ARTICLE XVIII. NON-EXCLUSIVITE

XVIII.1 Aucune stipulation des présentes CG ne peut être interprétée comme une limitation du droit de NETiKA ITs à exécuter des services identiques ou similaires pour des tiers. Le Client reconnaît que NETiKA ITs a le droit d'accepter des tâches similaires pour d'autres clients de NETiKA ITs.

ARTICLE XIX. ABSENCE DE RENONCIATION

XIX.1.1 Le fait que NETiKA ITs ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes CG ne pourra être interprété comme valant renonciation par cette dernière à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE XX. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

XX.1 NETiKA ITs traite les données à caractère personnel de ces Clients dans le respect de la législation à vigueur, notamment au regard de RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE et la loi du 30 juillet relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

XX.2 Concernant les données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution de l'offre de services de NETiKA ITs , les parties reconnaissent que le Client agit en qualité de responsable de traitement, au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur le protection des données, ci-après dénommé « RGPD»). NETiKA ITs agit en qualité de sous-traitant, pour le compte et sur instructions du Client et exécutera les prestations concourant à l'exécution son offre de services dans le respect des dispositions relatives à la sous-traitance prévues dans le règlement RGPD.

XX.3 L'information complète sur l'utilisation des données à caractère personnel est contenue dans notre charte de confidentialité que le Client reconnait avoir consultée.

ARTICLE XXI. DIVISIBILITE

Dans le cas où l'une des clauses des présentes CG serait déclarée nulle ou sans effet, cela n'affectera pas la validité des autres clauses des présentes CG.
Les parties feront tous les efforts nécessaires pour remplacer la clause nulle ou sans effet par une clause dont l'effet sera le plus proche possible de l'effet recherché par ladite clause.

ARTICLE XXII. CESSION ET SOUS-TRAITANCE

XXII.1 Le Client autorise expressément NETiKA ITs à transférer ses droits et obligations en vertu des présentes CG à une filiale de NETiKA ITs ou, plus généralement, à une société directement ou indirectement affiliée à NETiKA ITs

XXII.2 NETiKA ITs se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie de ses obligations en vertu des présentes CG

à un tiers de son choix, sans autorisation préalable du Client.

ARTICLE XXIII. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

XXIII.1.1 Les présentes CG, leur validité, interprétation et résiliation sont soumises au droit belge.

XXIII.1.2 En cas de différend relatif à la conclusion, la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CG, ainsi que tout autre litige concernant, ou en rapport avec, les présentes CG, portant sur un montant supérieur à 15.000 euros (montant principal et intérêts compris), les Parties en cause s'engagent à tenter de résoudre leur différend par la médiation. Les Parties conviennent expressément de faire appel à un médiateur agréé au sens de l'article 1726 du Code Judiciaire. La médiation débutera au plus tard [15] jours après la demande de médiation notifiée par une Partie à [aux] l'autre[s] Partie[s]. La durée de médiation ne peut excéder trois mois sauf accord exprès des Parties. Le siège de la médiation sera à Bruxelles, sauf accord exprès des Parties pour choisir un tout autre lieu. La langue de la médiation sera le français.

XXIII.1.3 A défaut d'accord sur le nom d'un médiateur agréé choisi dans la liste publiée sur le site internet de la commission fédérale de médiation du SPF Justice, (http://www.juridat.be/mediation/), les Parties conviennent de comparaître volontairement devant le tribunal de Bruxelles compétent pour solliciter une médiation judiciaire.

XXIII.1.4 Si la médiation n'aboutit pas à un accord ou si le montant du différend relatif à la conclusion, la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CG, ainsi que tout autre litige concernant, ou en rapport avec, les présentes CG, est inférieur à 15.000 euros, le différend sera tranché exclusivement par les tribunaux de l'entreprise francophones de Bruxelles.

XXIII.1.5 Ce qui précède est sans préjudice du droit de NETiKA ITs de demander des mesures provisoires et conservatoires dans toute juridiction de son choix.

S.A. **NETiKA IT Services**
Head office and operations: 2 rue Belliard, B-1040 Brussels
Operating headquarters: 18 rue du Manège, B-1301 Wavre
Telephone: +32 2 880 81 94
Version applicable from 12 mars 2025

BCE: 0870.454.937
VAT: BE 0870.454.937
Contact: invoices@its.netika.com
Website: http://its.netika.com

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE FOR COMPUTER EQUIPMENT AND SERVICES

Translation for information only, the French version being the only reference version

ARTICLE I. DEFINITIONS

GC: these General Terms and Conditions.

Customer: The NETiKA ITs contractor, recipient of the Equipment and/or Services, who is a company within the meaning of Article I.1, 1° of the Economic Law Code.

Order: acceptance of a NETiKA ITs Offer by the Customer, without reservation, either by e-mail, by returning a signed copy of the Offer, or by paying an invoice associated with the Offer.

Contract: these GTC, the Offer and the Order.

Operational Coordinator: a member of the customer's staff who plans interventions for in situ Services, defines tasks, manages priorities, receives any intervention reports and Monthly Statements, and accesses or assigns users to access the ServiceDesk.

Equipment(s): IT products (hardware and software), licenses and/or packages from third-party suppliers, as specified in the Offer

Working days: all weekdays, except Saturdays, Sundays and legal holidays in Belgium, when banks are open in Belgium.

NETiKA ITs: NETiKA IT Services SA, with registered office at 2 rue Belliard, B-1040 Brussels, BE 0870.454.937. TEL: (+32 2 880 81 94) - E-MAIL : (invoices@its.netika.com)

Offer: non-binding proposal, issued by NETiKA ITs to the Customer, describing (a) the Equipment, quantities, unit and total prices, shipping instructions, estimated delivery dates, delivery and billing addresses, tax exemption numbers (if applicable), Contract reference numbers and identity of users of each product; and/or (b) the Services, duration, prices, billing addresses, tax exemption numbers (if applicable) and Contract reference numbers.

Party(ies): The Customer and/or NETiKA ITs.

Monthly statement: a detailed statement of the services actually provided by NETiKA ITs to the Customer.

Services: IT services provided by NETiKA ITs to the Customer, on site and/or remotely, as defined in the Offer.

In situ Services: Services provided by NETiKA ITs to the Customer on site.

Service Desk: the Services provided by NETiKA ITs to the Customer remotely (by telephone, e-mail, remote control, etc.).

ARTICLE II. SCOPE OF APPLICATION

II.1 The present GTC govern the contractual relationship between NETiKA ITs and its Clients in relation to the sale of Equipment and/or the provision of Services.

II.2 The Equipment and Services offered by NETiKA ITs are intended exclusively for companies within the meaning of Article I.1, 1° of the Economic Law Code. Sales to consumers acting for private purposes are excluded.

II.3 The sale of Equipment may also be accompanied by the granting of a software package, software or patent license, and the sale or rental of a computer device, component or medium as described in the Offer.

II.4 NETiKA ITs provides the Services at the Customer's request.

II.5 Certain Equipment or Services may require additional and specific special conditions. These special conditions supplement the present GTC. In the event of contradiction between these GTC and the special conditions, the latter shall prevail.

II.6 These GTC are appended to all Equipment and/or Service Offers. They are also published on the NETiKA ITs website:
https://its.netika.com/media/documents/CGV.pdf . The Customer may print and/or download these GTC by clicking on the link in question.

II.7 NETiKA ITs reserves the right to modify these GTC at any time by notifying the Customer and without the Customer being entitled to claim any compensation. The GTC in force at the time of the Order are those which will continue to govern the Order. The new version of the GCS will apply to future Orders.

II.8 Software support, license fees, maintenance and other warranties relating to the Equipment are excluded from the scope of these GTC, unless otherwise stated in the Offer. These are provided by the manufacturers of the Equipment. Please refer to the general terms and conditions and user license of these manufacturers.

II.9 By virtue of the Order, these GTC are deemed to be known and accepted by the Customer and prevail, if applicable, over any other contradictory document which has not been expressly accepted in writing by NETiKA ITs. In particular, the Customer's general or special terms and conditions of purchase appearing on a purchase order,

correspondence or any other document submitted by the Customer to NETiKA ITs, are in no way opposable to NETiKA ITs.

ARTICLE III. OFFER AND ORDER

III.1 All Offers are valid for a period of (10) ten days from the date of issue.

III.2 No rights can be derived from a simple Offer.

III.3 The Offer constitutes an indivisible whole, and the price of the elements it contains cannot be taken into account for a partial order, unless the Offer explicitly provides for this option.

III.4 Obvious printing, calculation and/or typing errors are not binding on NETiKA ITs and cannot be invoked by the Customer.

III.5 The Offer shall be deemed to have been accepted and the Contract shall come into force on receipt of an Order.

III.6 In the event of clauses to the contrary in these GTC and the Offer, the Offer takes precedence.

III.7 All Orders are irrevocable in all respects for the Customer. Any cancellation or reduction of an Order by the Customer shall constitute a breach of its contractual obligations.

III.8 Unless otherwise stipulated in the Offer, any partial or total cancellation of an Order must be expressly authorized by NETiKA ITs and may give rise, at NETiKA ITs' sole discretion, to the payment by the Customer of compensation equal to 25% of the Order price (VAT included), without any obligation to demonstrate the damage suffered and without prejudice to NETiKA ITs' right to demonstrate greater damage. To this indemnity must be added the cost of Equipment/Services already delivered/provided and not yet invoiced at the time of cancellation.

III.9 In the event of a Customer-specific Order that cannot be cancelled, the full amount of the Order will be claimed from the Customer.

ARTICLE IV. SERVICES - NETIKA ITS' OBLIGATIONS

IV.1 Offers are made on the basis of information provided by the Customer concerning the Customer's hardware infrastructure (i.e. hardware and physical components) and software (operating system, software, applications, etc.), and taking into account work that is not subject to any interruption and for which the Customer provides NETiKA ITs' technical teams with all the usual elements that can be expected of him in view of the assignment.

At the express request of the Operational Coordinator, NETiKA ITs undertakes to plan and carry out interventions. After each intervention, NETiKA ITs undertakes to provide the Operational Coordinator with an intervention report.

IV.2 NETiKA ITs performs all Services to the best of its knowledge and ability, and in accordance with what may reasonably be expected of a competent and experienced organization engaged in such activities. NETiKA ITs expressly disclaims any representation or warranty relating to any particular result or expected result of the Services under the Agreement. Unless explicitly provided otherwise in the context of any agreed service levels, NETiKA ITs' obligations are based on an obligation of means.

IV.3 Except in the case of exceptional intervention, subject to written agreement between the Parties, in situ Services can only be scheduled between 9am and 5.30pm on Working Days.

IV.4 The Service Desk is open between 8am and 6pm on working days. In July and August and during bank holidays, the Service Desk is only open between 9am and 5.30pm.

ARTICLE V. SERVICES - CUSTOMER OBLIGATIONS

V.1 The Customer, exclusively through its Operational Coordinator, makes any intervention request (for in situ Services or the Service Desk) to NETiKA ITs by telephone at +32 2 880 81 92 or by e-mail at planning@its.netika.com.

V.2 In order to enable NETiKA ITs to perform the Services in accordance with the agreed schedule as accurately as possible, the Customer will use its best efforts to provide all documents and information, in a complete and timely manner, required by NETiKA ITs. The Customer will refrain from doing anything that may prevent NETiKA ITs from fulfilling its obligations under these GTC.

V.3 In addition, the Customer undertakes in particular to:

(a) appoint an Operational Coordinator. The Customer may change the Operational Coordinator at any time by notifying NETiKA ITs by e-mail or telephone.

(b) make available to NETiKA ITs the resources, including application software licenses, necessary for the performance of the Contract;

(c) study, as far as possible, integrate, and if necessary, pass on the recommendations made to it by NETiKA ITs to its third-party suppliers, so that NETiKA ITs is able to perform the Services;

(d) provide the necessary access to NETiKA ITs personnel who need to work on a Customer site, during contractually agreed working hours;

(e) take the necessary steps to inform its personnel of the effects of the Contract and of the procedures and practices to be followed;

(f) make the payments corresponding to the Services provided by NETiKA ITs within the contractual timeframe and in accordance with the other provisions of the Contract.

V.4 Data backup. The Customer acknowledges having been informed by NETiKA ITs that it is essential, in terms of good IT management, to proceed at least once every twenty-four (24) hours with the backup of the computer system(s) which may be the subject of NETiKA ITs' Services, and that the absence of such a backup

significantly reduces the chances of limiting the damage resulting from an irregularity in the operation of its system(s) and may reduce the scope of the Services. The Customer acknowledges that it is its sole responsibility to implement a procedure to ensure the recovery of destroyed, damaged or lost data, files or programs. NETiKA ITs cannot be held responsible for any loss of data.

ARTICLE VI. PERSONNEL

VI.1 NETiKA ITs declares that its personnel will be employed/hired by NETiKA ITs in full compliance with all applicable laws and regulations, including labor laws and social security regulations.

VI.2 NETiKA ITs may change the composition of the team if NETiKA ITs considers that the complete provision of the Services so requires. The change must not adversely affect the continuity of the Services.

VI.3 NETiKA ITs employees will always work under the authority and supervision of NETiKA ITs. NETiKA ITs is responsible for the supervision, management and work planning of its staff.

VI.4 If the Services are provided on the Customer's site or with the Customer's equipment, the Customer shall ensure that its premises and equipment comply with the safety requirements laid down by the regulations in force.

VI.5 The Customer will be informed of any accident occurring within the scope of the Contract and involving the Customer's personnel.

VI.6 As required, the Client will provide NETiKA ITs personnel with a badge giving access to the areas necessary for the proper execution of the Contract. These badges will remain the property of the Customer and will be returned to him at his request. In the event of loss or theft of the badge, NETiKA ITs will notify the Client immediately.

ARTICLE VII. PRICE

VII.1 Prices are in euros and exclude VAT.

For Equipment :

VII.2 Prices are exclusive of delivery, transport, installation, configuration and commissioning costs, as well as taxes due by reason of or in connection with the services provided, including in particular RECUPEL, BEBAT, REPROBEL and other taxes.

VII.3 Orders with a delivery time of more than two weeks are accepted, subject to price increases imposed by NETiKA ITs' suppliers or by circumstances beyond NETiKA ITs' control which render subsequent delivery impossible or more expensive. Equipment will be invoiced at the rate in force at the time of delivery, regardless of the time required to ensure delivery, unless otherwise stipulated.

VII.4 If the Offer contains a price list for the Equipment, these prices are not guaranteed for the duration of the Contract, unless explicitly stated. NETiKA ITs' suppliers may adjust them upwards, which may be reflected on the invoice by NETiKA ITs to the Customer, after notification to the Customer.

For Services :

VII.5 Unless explicitly stated otherwise, travel, hotel and other daily expenses are not included in the price and will be charged to the Customer. These costs will be paid by the Customer upon request, subject to proof. If the Customer requests additional services or the supply of additional materials not provided for in the Offer, the Customer will pay an additional charge.

VII.6 Customer consent will be required for work performed outside the hours stipulated in the Offer. If additional activities are planned during evenings or weekends, the Customer's consent will be required and specific rates will apply, as stipulated in the Offer.

VII.7 The Services will be invoiced according to the terms agreed in the Offer.

VII.8 Without prejudice to the price revision clauses and unless otherwise stipulated in the Tender, the price is revised every January 1 and the amounts to be paid are determined by applying the following formula:

$P = P0 (0.2 + 0.8 *(S/S0))$

- P Price of service
- P0 Price of the service at the time the Contract comes into force
- S Consumer price index at the time of the Contract revision.
- S0 Consumer price index at the time the Contract comes into force

ARTICLE VIII. BILLING AND PAYMENT

VIII.1 Joint and several liability

VIII.2 If the invoice is issued in the name of a third party at the request of the Customer, the Customer and the third party are jointly and severally liable to NETiKA ITs. They are responsible for the payment and performance of the obligations set out in these GTC

VIII.3 Deposit

Advances paid by the Customer are to be applied to the price of the Order and do not constitute a deposit, the abandonment of which would authorize the Parties to withdraw from the Contract.

VIII.4 Terms of payment

VIII.4.1 Depending on the Order, payment of a deposit may be required. This is indicated, where applicable, in the Offer.

VIII.4.2 Unless otherwise stipulated, all NETiKA ITs invoices must be paid within thirty (30) days of issue.

VIII.4.3 In the event of non-payment on the due date, ipso jure and without prior formal notice, and until the date of final settlement, any amount will bear interest at a rate equal to ten (10) % per annum or at the rate specified by the law of August 2, 2002 relating to the fight against late payment in commercial transactions, whichever is higher.

In addition, the amount due will be automatically increased by a fixed indemnity equal to 12% of the outstanding amount, with a minimum of fifty euros (€50).

VIII.5 Default of payment

VIII.5.1 Failure to pay an invoice by the due date, or any other event which may imply the insolvency of the Customer, and in particular incapacity, death, dissolution, assignment, merger, composition or bankruptcy, shall result in the forfeiture of the term granted for the payment of any Equipment delivered or being manufactured, as well as any Services provided, and shall render all receivables immediately due and payable, bankruptcy, will result in the forfeiture of the term granted for the payment of any Equipment delivered or in the course of manufacture, as well as any Services provided, and will render all receivables immediately due and payable, and will confer on NETiKA ITs the right to terminate the services in progress without any formalities other than notification and without this giving rise, for the Customer, to the slightest compensation.

VIII.5.2 Similarly, if the Customer fails to pay an invoice on time or fails to fully comply with these GTC, NETiKA ITs may freely and without prejudice to its other rights decide to withhold delivery (which may apply to partial delivery) associated with an Order, suspend the performance of Services or request the Customer to prepay future Orders, until all outstanding payments are received.

VIII.5.3 Incomplete supply of an Order does not justify refusal of payment for Equipment delivered or Services provided. Partial invoices may be issued as and when the Equipment is supplied. Payment of invoices may never be made conditional upon the installation or start-up of Equipment or the provision of Services.

VIII.5 Monthly statements

Each month, NETiKA ITs sends the Operational Coordinator a Monthly Statement by e-mail.

ARTICLE IX. DELIVERY - TITLE

IX.1 The Equipment is made available to the Customer at the location indicated in the Offer. Unless otherwise specified, installation of the Equipment is the Customer's responsibility.

IX.2 Delivery times are only given as an indication, as the availability of Equipment depends essentially on the manufacturer's availability

IX.3 Exceeding the delivery deadline shall not entitle the Customer to terminate the Contract, refuse delivery, claim damages or any penalty whatsoever, or offset any other invoice due to NETiKA ITs.

IX.4 The delivery period is extended by the duration of the delay suffered by NETiKA ITs as a result of the Customer's failure to comply with any obligation arising from these GTC and/or the Contract, or any contribution required of him in the performance of the Contract.

IX.5 Unless otherwise specified, title to the Equipment passes to the Customer upon payment in full. The risk of loss or damage to the Equipment is transferred upon delivery.

IX.6 Until ownership of the Equipment has been transferred to the Customer, the latter is not entitled to sell, lease, lend, pledge or otherwise encumber the Equipment.

IX.7 In the event of the Customer's cessation of business, late payment, bankruptcy or any other procedure having an equivalent effect, NETiKA ITs reserves the right to recover, without prior notice and by simple notification, the Equipment sold and not yet paid for from the Customer, or in the hands of the appropriate party. In the latter case, NETiKA ITs cannot be held responsible for any prejudice linked to the withdrawal of Equipment owned by NETiKA ITs. Any deposits paid will be retained by NETiKA ITs as damages.

ARTICLE X. INTELLECTUAL PROPERTY AND SOFTWARE LICENSING

X.1 The Parties acknowledge that no intellectual property rights belonging to or licensed to the Customer or NETiKA ITs prior to the entry into force of the Agreement are transferred or licensed to the other party, unless explicitly agreed.

X.2 The Customer expressly acknowledges that all intellectual property rights relating to the Equipment, as well as to information, communications or other expressions displayed in connection with the Equipment, are vested in NETiKA ITs, its suppliers or other entitled parties.

X.3 If the Customer becomes a licensee of a software product, he only obtains a non-transferable and non-exclusive right to use the software for his own needs, in accordance with the publisher's license conditions available on the publisher's website or supplied by NETiKA ITs on request. By accepting the Offer, the Customer acknowledges having read and accepted all of the publisher's license conditions.

X.4 Without prejudice to any copyrights that may protect the software and/or its documentation, the Customer agrees not to (i) reproduce all or part of the software, beyond a single backup copy for operational security and/or documentation purposes, by any means and in any form whatsoever, (ii) translate or transcribe the software and/or documentation into another language or adapt them.

X.5 All information, methods, formulas, techniques and all processes, systems and programs developed by NETiKA ITs and used in the performance of the Services remain the property of NETiKA ITs, subject to the rights of third parties.

X.6 Insofar as the Service contains elements specifically developed by NETiKA ITs for the Customer, and provided that the Customer has paid all amounts due to NETiKA ITs

within the framework of its mission, the property rights to these elements will become the exclusive property of the Customer.

X.7 Insofar as NETiKA ITs requires a license or sublicense on intellectual property rights belonging to the Customer in order to perform the Services, the Customer undertakes to grant NETiKA ITs a license or sublicense free of charge, for the duration of the Contract, in order to allow NETiKA ITs to use these intellectual property rights for the sole purpose of providing the Services.

ARTICLE XI. COMPLAINTS

XI.1 Equipment errors or defects

XI.1.1 The delivered Equipment is deemed to have been accepted at the time of delivery. However, if the Equipment is damaged, incomplete, or presents errors or defects in conformity that are visible or detectable by a reasonable person, the Customer is obliged to refuse the said Equipment or to accept it subject to a written statement specifying the anomalies noted.

XI.1.2 Under penalty of foreclosure, any claim for hidden defects must be received by NETiKA ITs by e-mail (finance@its.netika.com) within five (5) days of delivery.

XI.1.3 Under no circumstances can NETiKA ITs be held responsible for omissions, errors or design faults that have escaped the Customer's vigilance, since NETiKA ITs is not the designer of the Equipment.

XI.1.4 The discovery of any errors or defects may under no circumstances be invoked by the Customer to justify a postponement or suspension of payment of due invoices.

XI.2 Invoices and Monthly Statements

XI.2.1 Invoices: All complaints regarding NETiKA ITs invoices must be notified to NETiKA ITs by e-mail (finance@its.netika.com) within ten (10) days of the invoice date. Failing this, they will be deemed to have been accepted without reservation.

XI.2.2 Monthly Statements of Services: Any complaints relating to the Monthly Statements must be brought to the attention of NETiKA ITs by registered mail with acknowledgement of receipt within ten (10) days from the date of receipt of the said monthly statement. Failing this, the Monthly Statements will be deemed to have been accepted without reservation.

XI.3 Other

XI.3.1 Any damage other than that referred to above must be reported within (30) thirty days of the damage being discovered.

XI.4 Under no circumstances may a complaint justify cancellation of the Order or suspension of payment.

ARTICLE XII. EQUIPMENT WARRANTY

XII.1 Given NETiKA ITs' capacity as an intermediary, the warranty relating to the Equipment is limited to the potential warranty given by the manufacturer or publisher, without any additional warranty on the part of NETiKA ITs, unless applicable mandatory law provides otherwise.

XII.2 NETiKA ITs does not guarantee to the Customer the absence of any malfunction of software belonging to a third party and made available to the Customer by NETiKA ITs, or sold to the Customer by NETiKA ITs, nor does it commit to any software performance objectives in terms of response time and software quality.

XII.3 All software is subject to the conditions of use set out in the applicable license agreement, the terms of which are established by the third-party publisher. It is the Customer's responsibility to ensure that the license is valid and appropriate for its use. NETiKA ITs gives no warranty and accepts no liability in this respect, unless otherwise required by applicable mandatory law.

XII.4 The warranty does not apply to defects or damage resulting from (i) interconnection with third-party or Customer-supplied software or products; (ii) malfunction (failure, error, incompatibility), (iii) modification not approved by NETiKA ITs, misuse of the Equipment, inappropriate/insufficient maintenance by the Customer, (iv) failure to comply with environmental or power supply specifications. No Equipment may be returned to NETiKA ITs without its written consent, transportation/storage costs being borne by the Customer.

ARTICLE XIII. RESPONSIBILITY

XIII.1 Limitation of Liability: In any event, NETiKA ITs total liability with respect to all claims related to the Contract is strictly limited to the lower of: (i) the payments made by the Customer in performance of the Contract and received by NETiKA ITs during the six (6) months preceding the date of the occurrence of the damage, or (ii) the value of the Equipment delivered and found to be defective.

XIII.2 Exclusion of consequential damages: NETiKA ITs can only be held liable in the event of gross negligence or intent. NETiKA ITs cannot be held liable for indirect damages, such as loss of earnings, increased overheads, disruption of planning, loss of profits, clientele, investment in equipment or expected savings, or for any claim brought against the Customer by any third party.

XIII.3 Liability in the event of third-party supplies: Without prejudice to the limitation of liability mentioned above, where NETiKA ITs supplies hardware, software or services from third parties, its liability for any shortcomings relating to such supply will be limited to the liability it can assert against the said third party. In such a situation, NETiKA ITs undertakes to defend the Customer's interests to the best of its ability.

XIII.4 Liability not excluded: Nothing in these GTC or any agreement excludes NETiKA ITs liability for (a) death or personal injury caused by NETiKA ITs negligence; or (b) fraud or fraudulent misrepresentation; or (c) any other liability which cannot be excluded under applicable law.

XIII.5 Compliance with licenses: With regard to the use and application of licenses, the Customer is solely

responsible for compliance with license conditions, and in particular the number of users. NETiKA ITs assumes no liability in this respect.

XIII.6 Exemption from liability: NETiKA ITs shall not be liable for any breach of its obligations, nor be required to pay any penalty for failure to comply with any agreed service levels, insofar as this results from: (i) any breach, wrongful act, wrongful omission or failure of the Customer, its officers, representatives, employees, suppliers, subcontractors or contractors to comply with its obligations or roles and (ii) any modification or correction of the Equipment by a third party not authorized by NETiKA ITs; (iii) any malfunction or failure of hardware, software or services provided by the Customer or a third party not under the control of NETiKA ITs; (iv) the use of the Equipment by the Customer in a manner which does not comply with the instructions or specifications expressly indicated by NETiKA ITs or with the normal use which may reasonably be expected of it, or the use of the Equipment in combination with hardware or software not recommended, supplied or approved by NETiKA ITs; (v) any disruptive element not attributable to NETiKA ITs (such as, but not limited to, attacks, viruses, processing errors, manipulations of any kind on the infrastructures made available,. ...) and originating (i) either from the Customer's internal network which is not under the responsibility of NETiKA ITs and which has an impact on the Equipment, (ii) or from a network which is not under the responsibility of NETiKA ITs (typically the Internet), and (vi) the occurrence of a Force Majeure event

XIII.7 Availability: the following events will never be taken into consideration when service levels or availability have been agreed between the Customer and Netika ITs: (i) scheduled downtime, i.e. the time required to carry out normal maintenance operations, in order to provide the Service; (ii) emergency maintenance, i.e. that required to preserve the security, performance or integrity of the Service, following a threat or vulnerability; (iii) cases of Force Majeure; (iv) periods of downtime following an unlawful act, treatment or omission by the Customer or a third party; (v) periods of downtime resulting from a breach by the Customer of contractual provisions or instructions from NETiKA ITS.

ARTICLE XIV. FORCE MAJEURE AND HARDSHIP

XIV.1 The occurrence of any event of force majeure, such as, in particular, any interruptions in production, transport or delivery, strikes, lock-outs, embargoes, wars, terrorist attacks or consequences of attacks, shortage of raw materials, epidemics, bad weather and, more generally, any event of a similar nature affecting the parties or their suppliers and delaying or rendering impossible the performance of their respective obligations, shall suspend the performance of their respective obligations. The party invoking such an event shall notify the other party as soon as possible of the proof of its occurrence.

XIV.2 Performance of its obligations will be suspended until notification of the end of the force majeure event, it being understood that neither party will be entitled to claim any compensation from the other party. The parties will do their utmost to reduce the difficulties and/or damage caused.

XIV.3 If, as a result of such an event of force majeure, the planned performance is delayed by more than 60 days, the parties will make every effort to renegotiate the subsequent performance of the Contract. Failing agreement, either party shall have the right to terminate the Contract by written notice to the other party, without any compensation or indemnity of any kind being due.

XIV.4 If it is impossible for NETiKA ITs to perform the Services due to a labor dispute on the part of the Customer, NETiKA ITs may nevertheless continue to invoice for the Services, unless the Customer has notified NETiKA ITs at least one month in advance that the Services are not to be performed for an uninterrupted period of at least one week and a maximum of two weeks.

XIV.5 In the event of an event which (i) was not reasonably foreseeable, (ii) occurs after the conclusion of the Contract, (iii) is not attributable to the negligence of either Party, and (iv) substantially modifies the contractual equilibrium established by the Parties, the Parties will negotiate in good faith and within a reasonable period of time to reach an equitable sharing of the costs generated by such event. Such negotiations may include, but are not limited to: (i) the revision of prices to compensate for additional costs or losses incurred; (ii) the establishment of an additional period for the performance of the obligations affected; (iii) the modification of the quantities or services agreed in the Contract; (iv) the joint search for alternative solutions, such as the use of other suppliers or partners. In the absence of agreement within a reasonable time, either party may terminate the contractual relationship between them without compensation or indemnity of any kind.

ARTICLE XV. CONFIDENTIALITY

XV.1 During the term of the Agreement and for a period of one (1) year after its termination, each Party shall treat as confidential all documents, programs and information communicated to it ("Confidential Information") by the other Party. Each Party undertakes not to disclose any Confidential Information received to any third party other than its employees, suppliers and/or relevant third parties (e.g. subcontractors), unless it has obtained the prior written consent of the disclosing party, and to take all necessary measures to ensure that its employees or any authorized third party respect the confidentiality of such Confidential Information. This obligation of confidentiality does not apply to information (i) the disclosure of which is required by law, regulation, court order or express request of an administrative authority, (ii) which is already known to the receiving party at the time of its disclosure by the disclosing party, (iii) which has been transmitted to the

receiving party with a waiver of the obligation of confidentiality, (iv) which has been provided to the receiving party with a waiver of the obligation of confidentiality ; (iv) which were provided to the receiving party without an obligation of confidentiality by a third party legitimately holding them; (v) which were obtained by the receiving party through internal developments undertaken by its employees who did not have access to the other Party's confidential information.

XV.2 Furthermore, the products, software, deliverables and documents provided under these General Terms and Conditions are intended exclusively for the Customer's internal use and may not, without the prior written authorization of NETiKA ITs, be used for advertising purposes, nor be the subject of communications or commercial decisions involving third parties. Any transmission of these elements to third parties by the Customer will be made under his entire responsibility, NETiKA ITs declining any obligation or responsibility towards these third parties.

XV.3 Each Party shall retain all right, title and interest in and to Confidential Information originating from it. The disclosure of Confidential Information does not confer upon the Receiving Party any license or other right.

ARTICLE XVI. TERM AND TERMINATION

XVI.1 The Contract commences upon acceptance of the Offer by the Customer and continues until the date stated on the Offer and/or until the Parties have fulfilled all their respective obligations under the Contract.

XVI.2 Without prejudice to any other right or remedy available to it, either Party may terminate the Contract for cause - without the need for any legal proceedings - if:

a) the other Party commits a material breach of any of its obligations under the Contract or (if such breach is curable) fails to remedy such breach within 30 days of receiving written notice to that effect;
b) the other Party becomes or is declared insolvent, is the subject of proceedings relating to its dissolution or insolvency (bankruptcy, composition, or other) or is the subject of an assignment or merger.

XVI.3 Without prejudice to any other right or remedy at its disposal, NETiKA ITs may terminate the Agreement with immediate effect by written notice to the Customer if the Customer fails to pay any of the amounts due under the Agreement by the due date for payment and remains in default not less than 30 days after being notified in writing to make such payment

XVI.4 NETiKA ITs reserves the right to terminate the Contract at any time, subject to 90 days' written notice to the Customer.

XVI.5 Without prejudice to any other right or remedy available to either Party, upon termination of the Contract:

c) the Customer will pay NETiKA ITs all outstanding and unpaid invoices from NETiKA ITs and, with respect to Services that have been provided but for which no invoice has been issued, NETiKA ITs will submit the invoice to the Customer, for payment.
d) NETiKA ITs will return any of the Customer's equipment not used in the provision of the Services.

XVI.6 Without prejudice to article XVI.8, the Customer who decides to unilaterally terminate the Contract before its term, and this, outside of any breach by NETiKA ITs of its contractual obligations, will be required to pay a compensatory lump-sum indemnity. The purpose of this indemnity is to compensate NETiKA ITs for the loss suffered as a result of: (i) the loss of personnel mobilized for the execution of the Contract; Equipment already ordered; other investments made for the execution of the Contract. The amount of the indemnity is a lump sum of 50% of the sale price, irrespective of the time of termination. This indemnity is without prejudice to NETiKA ITs' right to claim the full amount of the loss actually suffered, if this exceeds the amount of the aforementioned lump-sum indemnity.

XVI.7 Cancellation by the Customer may never give rise to a refund of sums already paid to NETiKA ITs.

XVI.8 The Customer may terminate a subscription or license taken out with NETiKA ITs by giving three (3) months' written notice prior to the anniversary date of the subscription and/or license concerned, unless otherwise specified in the Offer. Such termination must be notified by registered letter with acknowledgement of receipt, or by any other written means allowing proof of receipt of the notification by NETiKA ITs. In the absence of notification within the aforementioned period, the subscription and/or license will be tacitly renewed for a new contractual period equivalent to the initial agreed duration.

XVI.9 This Section, together with Sections X (Intellectual Property), XI (Claims), XIII (Liability), XV (Confidentiality), XVII (Non-Solicitation and Poaching), XXII (Governing Law and Jurisdiction) and those Sections (or clauses) which by their nature are intended to survive, shall survive the termination or expiration of the Agreement.

ARTICLE XVII. NON-SOLICITATION - DISMISSAL

XVII.1 During the term of the Contract and twelve months after its termination, the Customer undertakes not to directly or indirectly recruit personnel employed by NETiKA ITs, or having been employed by NETiKA ITs during the fifteen months preceding the recruitment for an activity similar to that performed within the framework of the Services carried out by the NETiKA ITs employee.

This clause applies throughout Belgium.

XVII.2 In the event of non-compliance with this undertaking, the Customer will be obliged to pay NETiKA ITs a minimum compensation fixed at the sum of fifteen thousand (€30,000) euros per person, without prejudice to NETiKA ITs' right to claim additional damages, provided

that it can establish that it has suffered a loss in excess of fifteen thousand (€15,000) euros.

ARTICLE XVIII. NON-EXCLUSIVITY

XVIII.1 Nothing in these GTC may be interpreted as a limitation of NETiKA ITs' right to perform identical or similar services for third parties. The Customer acknowledges that NETiKA ITs has the right to accept similar tasks for other NETiKA ITs customers.

ARTICLE XIX. NO WAIVER

XIX.1.1 The fact that NETiKA ITs does not avail itself, at one time or another, of one of the provisions of these GTC shall not be interpreted as a waiver by NETiKA ITs of its right to do so at a later date.

ARTICLE XX. PROCESSING OF PERSONAL DATA

XX.1 NETiKA ITs processes the personal data of these Customers in compliance with current legislation, in particular with regard to REGULATION (EU) 2016/679 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of April 27, 2016 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC and the Law of July 30 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data.

XX.2 With regard to the personal data processed as part of the execution of NETiKA ITs' service offering, the parties acknowledge that the Customer is acting as a data controller, within the meaning of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation, hereinafter referred to as "GDPR"). NETiKA ITs acts as a subcontractor, on behalf of and on the instructions of the Customer and will perform the services contributing to the execution of its service offering in compliance with the provisions relating to subcontracting set out in the RGPD regulation.

XX.3 Complete information on the use of personal data is contained in our privacy policy, which the Customer acknowledges having consulted.

ARTICLE XXI. DIVISIBILITY

Should any clause of these GTC be declared invalid or ineffective, this shall not affect the validity of the remaining clauses of these GTC.
The parties shall use their best endeavours to replace the invalid or ineffective clause by a clause whose effect will be as close as possible to the effect sought by the said clause.

ARTICLE XXII. ASSIGNMENT AND SUBCONTRACTING

XXII.1 The Customer expressly authorizes NETiKA ITs to transfer its rights and obligations under these GTC to a subsidiary of NETiKA ITs or, more generally, to a company directly or indirectly affiliated with NETiKA ITs.

XXII.2 NETiKA ITs reserves the right to subcontract all or part of its obligations under these GTC to a third party of its choice, without prior authorization from the Customer.

ARTICLE XXIII. APPLICABLE LAW AND JURISDICTION

XXIII.1.1 These GTC, their validity, interpretation and termination are subject to Belgian law.

XXIII.1.2 In the event of any dispute relating to the conclusion, validity, interpretation or performance of these GTCs, or any other dispute concerning or in connection with these GTCs, involving an amount in excess of 15,000 euros (principal and interest included), the Parties in question undertake to attempt to resolve their dispute by mediation. The Parties expressly agree to use the services of an approved mediator within the meaning of article 1726 of the French Judicial Code. Mediation shall begin no later than [15] days after the request for mediation notified by one Party to the other Party[ies]. The duration of the mediation shall not exceed three months unless expressly agreed by the Parties. The seat of the mediation shall be Brussels, unless the Parties expressly agree to choose another location. The language of the mediation shall be French.

XXIII.1.3 Failing agreement on the name of an approved mediator chosen from the list published on the website of the Federal Mediation Commission of the SPF Justice, (http://www.juridat.be/mediation/), the Parties agree to appear voluntarily before the competent Brussels court to request judicial mediation.

XXIII.1.4 If mediation does not result in an agreement or if the amount of the dispute relating to the conclusion, validity, interpretation or execution of these GTC, as well as any other dispute concerning, or in connection with, these GTC, is less than 15,000 euros, the dispute will be settled exclusively by the courts of the French-speaking company of Brussels.

XXIII.1.5 The foregoing is without prejudice to NETiKA ITs right to seek provisional and conservatory measures in any court of its choice.