

CONDITIONS GÉNÉRALES TIE KINETIX 2022

1 GÉNÉRALITÉS

1.1 Généralités

- 1.1.1 **Applicabilité** : Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes les propositions, offres, négociations, relations juridiques et contrats (ci-après dénommés « **Contrats** ») avec un client (ci-après dénommé « **Client** »), en vertu desquels TIE Kinetix Holding BV, ou l'une de ses filiales (y compris, mais sans s'y limiter, TIE Nederland BV, TIE Kinetix DACH GmbH, Performance Analytics GmbH, TIE Kinetix SAS et TIE Commerce, Inc.), où que ce soit dans le monde (ci-après dénommée « **TIE Kinetix** »), fournit au Client une licence pour un Logiciel, un Logiciel en tant que Service, l'utilisation de la Plateforme d'Automatisation pour Partenaires FLOW (ci-après dénommée « **Plateforme FLOW** ») ou tout autre service, licence, expertise-conseil, gestion de projet, maintenance ou assistance de toute nature (ci-après dénommés « **Services** » ou « **Services SaaS** »), indépendamment du fait que ceux-ci soient fournis en vertu d'un contrat écrit ou oral entre le Client et l'organisation TIE Kinetix respective, tel que mentionné dans la proposition, l'offre ou autre.
- 1.1.2 **Propositions de période de validité** : Une proposition soumise par TIE Kinetix est valide pour une période de trente (30) jours, sauf indication contraire dans la proposition ou l'offre.
- 1.1.3 **Modifications du Contrat** : les modifications, dérogations et ajouts aux présentes Conditions générales et/ou au(x) Contrat(s) conclu(s) entre TIE Kinetix et le Client ne sont valables que s'ils sont expressément convenus et consignés par écrit dans le Contrat. Si, et dans la mesure où, il y a des conflits entre le(s) Contrat(s) et les Conditions générales, les dispositions du(des) Contrat(s) prévaudront, sauf accord contraire explicite et écrit.
- 1.1.4 **Conditions d'achat** : Les conditions d'achat ou autres conditions du Client ne sont pas applicables, même si ces conditions d'achat ou autres conditions sont mentionnées dans un bon de commande ou autre.
- 1.1.5 **Nouvelles versions des Conditions générales** : A tout moment, TIE Kinetix a le droit d'apporter des modifications et/ou des compléments raisonnables aux Conditions générales, par exemple en fonction des modifications du portefeuille de livraison, de la législation ou des conditions du marché. Le Client sera informé des modifications et/ou des ajouts par le biais de la communication régulière avec le Client et/ou par une notification sur la facture et/ou autrement. Les Conditions générales modifiées et/ou complétées sont applicables à partir de 30 jours suivant la communication, à moins qu'une objection motivée et écrite n'ait été introduite contre une ou plusieurs modifications et/ou compléments, dans les 30 jours de la communication. Dans ce cas, TIE Kinetix et le Client discuteront de bonne foi d'une solution.
- 1.1.6 **Disposition invalide** : Dans l'hypothèse où une ou plusieurs des dispositions des présentes Conditions générales et/ou du(des) Contrat(s) conclu(s) entre TIE Kinetix et le Client soient nulles, ou pourraient le devenir, toutes les autres dispositions des Conditions générales et/ou du(des) Contrat(s) resteront en vigueur et de plein effet. TIE Kinetix et le Client se consulteront sur les dispositions qui sont ou seront nulles afin de négocier de bonne foi des dispositions de remplacement. TIE Kinetix et le Client s'efforceront de maintenir le but et l'objectif des dispositions qui sont ou seront nulles, dans la mesure du possible.
- 1.1.7 **Droit applicable** : La loi du pays/de l'état où réside la filiale de TIE Kinetix qui livre, s'applique à tous les contrats conclus entre TIE Kinetix et le Client. L'applicabilité de la Convention de Vienne sur les ventes est expressément exclue. Le cas échéant, les présentes Conditions générales peuvent contenir des clauses spécifiques qui ne s'appliquent que pour le pays indiqué dans cette clause.
- 1.1.8 **Résolution des litiges** : Tout litige concernant et/ou résultant du (des) Contrat(s) conclu(s) entre TIE Kinetix et le Client sera discuté de bonne foi au niveau de la direction. Si aucune solution ne peut

être trouvée, tous les litiges seront exclusivement soumis au Tribunal compétent dans la région / l'état où la filiale respective de TIE Kinetix réside, à moins que les parties ne conviennent d'un Règlement alternatif des litiges ou d'une médiation par écrit.

1.1.9 **Début du Contrat** : TIE Kinetix n'est tenue d'exécuter le(s) Contrat(s) conclu(s) entre TIE Kinetix et le Client qu'après réception par TIE Kinetix d'une copie dûment signée ou approuvée d'une proposition soumise par TIE Kinetix. Dans le cas où les livraisons ont commencé à la demande du Client, alors que le Client n'a pas (encore) renvoyé la proposition ou le Contrat signé ou approuvé à TIE Kinetix, le Client accepte le contenu de la proposition / du Contrat soumis par TIE Kinetix.

1.1.10 **Boutique en ligne** : Si une offre ou une proposition de TIE Kinetix est faite par le biais d'Internet (par exemple via une boutique en ligne), les réglementations locales obligatoires en matière d'achat par Internet s'appliquent, à condition que le Client puisse légalement s'en prévaloir.

1.1.11 **Conformité des exportations** : Toutes les livraisons de TIE Kinetix sont soumises aux lois et règlements des États-Unis en matière d'exportation. Le Client déclare qu'il n'est pas nommé sur une liste de parties refusées ou de parties restreintes du gouvernement américain pendant l'exécution du Contrat. Le Client ne doit pas exiger, encourager ou solliciter la participation à des événements ou toute autre utilisation des livraisons par des personnes se trouvant dans un pays ou une région faisant l'objet d'un embargo américain, ni utiliser les Services en violation de toute loi ou réglementation américaine sur les exportations.

1.1.12 **Anti-Corruption** : Le Client affirme qu'il n'a pas effectué et qu'il accepte de ne pas effectuer ou promettre d'effectuer, dans le cadre de l'achat et de l'utilisation des livraisons envisagées par le Contrat pertinent ou dans le cadre de toute autre transaction commerciale impliquant TIE Kinetix, un quelconque paiement ou transfert de valeur, directement ou indirectement : (i) à tout fonctionnaire ou employé gouvernemental (y compris les employés de sociétés ou d'organismes gouvernementaux) ; (ii) à tout dirigeant, administrateur ou employé de TIE Kinetix ; Ou (iii) à toute autre personne ou entité, si ce paiement ou transfert viole les lois du pays ou de la juridiction dans lequel le Client ou TIE Kinetix opère ou mène des activités commerciales, ou les lois des États-Unis, y compris, mais sans s'y limiter, la Loi sur les pratiques de corruption à l'étranger (« FCPA »), 15 U.S.C. § 78m, 78dd-1, 78dd-2, et 78dd-3.

1.2 Durée, renouvellement et résiliation

1.2.1 **Durée des services SaaS** : Le(s) Contrat(s) de services SaaS et le(s) Contrat(s) de maintenance et d'assistance pour les logiciels (sur site) seront conclus pour la durée convenue dans le Contrat (ci-après dénommée « **Durée initiale** »), la proposition ou autre, faute de quoi une Durée initiale de soixante (60) mois s'appliquera, à compter du 1^{er} jour ou du mois suivant la date de signature du Contrat. Si une date de début explicite est mentionnée dans le Contrat, il s'agira de la date de début de la Durée initiale.

1.2.2 **Durée de Licence (sur site)** : Si un droit de licence unique pour le Logiciel (sur site) est convenu, la licence sera valable pour une durée indéterminée. Dans le cas où un paiement périodique de redevances est convenu pour l'utilisation du Logiciel, la Durée initiale et le renouvellement de la licence, sont soumis à l'article 1.2.1.

1.2.3 **Renouvellement** : Après la Durée initiale et chaque année suivante, le Contrat sera renouvelé automatiquement et donc tacitement pour une période de douze (12) mois, sauf si le Contrat est résilié conformément à l'article 1.2.4.

1.2.4 **Résiliation pour convenance** : L'avis de résiliation d'un Contrat peut être donné à la fois par TIE Kinetix et par le Client et doit être fait par lettre recommandée autorisée et signée à l'autre Partie. L'avis de résiliation doit être reçu par l'autre Partie au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours civils avant la date de renouvellement du Contrat. Nonobstant les clauses relatives à la résiliation pour motif,

il n'est pas possible de résilier le Contrat pour convenance avant la fin de la Durée initiale ou avant la date de renouvellement, sauf si a) l'avis de résiliation est reçu à temps, ou b) le Client paie le reste des frais, à calculer puisque le Contrat n'a pas été résilié de manière anticipée pour convenance.

1.2.5 **Résiliation pour motif** : Chacune des Parties peut résilier le Contrat avec effet immédiat, en tout ou en partie, si l'autre Partie, même après une mise en demeure écrite détaillée et assortie d'un délai raisonnable, ne remplit toujours pas son obligation.

1.2.6 **Pas de révocation ni de remboursement** : TIE Kinetix n'est pas tenu de rembourser les montants reçus ou de payer des dommages et intérêts en raison de la dissolution ou de la résiliation du Contrat, de la résiliation de la Licence ou de la résiliation de la Maintenance et de l'Assistance. Si le Client, au moment de la résiliation, a déjà reçu des travaux et/ou des Services, ces travaux et/ou Services et l'obligation de paiement y afférente ne peuvent être révoqués, à moins que le Client ne prouve que TIE Kinetix est en défaut par rapport aux travaux et/ou Services. Les montants facturés par TIE Kinetix avant la résiliation concernant les Services (SaaS) déjà exécutés ou livrés par TIE Kinetix en vertu du/des Contrat(s), resteront payables en tenant compte des dispositions de la phrase précédente et seront directement dus et payables au moment de la résiliation.

1.2.7 **Fin des droits après la résiliation** : Après chaque résiliation du Contrat, les Parties ne peuvent tirer aucun droit du Contrat (y compris le droit d'utiliser le Logiciel, les Services (SaaS), la Plateforme FLOW et/ou le droit de recevoir des Services de maintenance et d'assistance), sans préjudice de la poursuite des obligations de TIE Kinetix et du Client qui, par leur nature, sont destinées à se poursuivre après la résiliation du Contrat, comme par exemple, mais sans s'y limiter, le paiement des frais convenus pour les Services correctement exécutés, la confidentialité, la propriété intellectuelle, la responsabilité et l'indemnisation. Après la résiliation du Contrat ou la résiliation de la licence du Logiciel, le Client devra détruire ou renvoyer à TIE Kinetix le Logiciel y compris, le cas échéant, toutes les copies (de sauvegarde) et, le cas échéant, fournir à TIE Kinetix une confirmation de la destruction.

1.3 Transfert

1.3.1 Le(s) Contrat(s) conclu(s) entre TIE Kinetix et le Client et les droits et/ou obligations qui en découlent ne peuvent être transférés et/ou vendus par le Client à un tiers ou de quelque manière que ce soit être mis à la disposition d'un tiers sans l'accord préalable écrit de TIE Kinetix.

1.3.2 TIE Kinetix se réserve le droit de transférer tout Contrat conclu entre TIE Kinetix et le Client et/ou les droits et/ou obligations qui en découlent, en tout ou en partie, à une société du groupe TIE Kinetix.

1.4 Coopération du client ; (Devoir de) divulgation

1.4.1 **Information et coopération** : L'exécution du Contrat est basée sur et soumise aux informations, spécifications, données, moyens informatiques et de communication et coopération fournis par le Client et/ou son (ses) fournisseur(s) (ERP) et/ou ses clients ou partenaires, ci-après dénommés « **Partenaires commerciaux** ». Le Client garantit l'exactitude, l'exhaustivité et la disponibilité en temps voulu de ces informations, spécifications, données, moyens informatiques et de communication et coopération. En cas d'erreur, d'incomplétude ou de manque de coopération, les Parties discuteront de la manière de résoudre le problème de la meilleure façon possible, afin de permettre à TIE Kinetix d'exécuter le Contrat et d'adapter le planning si nécessaire.

1.4.2 **Installation** : Sauf disposition contraire dans le Contrat, les frais d'installation et les frais d'abonnement à la Plateforme FLOW et à la disponibilité des Services (SaaS) seront dus d'avance par le Client, à partir du 1er jour du mois suivant la date de signature du présent Contrat et chaque mois suivant, même si le Client n'utilise pas la Plateforme FLOW ou les Services (SaaS) (dans leur intégralité), par exemple en raison d'un manque de coopération de la part de ses

employés (projets) ou de ses partenaires commerciaux, ou pour d'autres raisons imputables au Client.

1.4.3 **Respect des obligations légales et réglementaires, des règles internes et de sécurité du client** : Les parties se conformeront à toutes les obligations légales et réglementaires, notamment en matière de fiscalité, de protection des données, de sécurité et de confidentialité. Dans le cas où un employé ou un contractant de TIE Kinetix effectue des travaux sur le site du Client, le Client doit, gratuitement, fournir les installations qui sont raisonnablement requises par l'employé ou le contractant de TIE Kinetix, telles qu'un espace de travail avec des installations informatiques, de données et de télécommunication conformes à toutes les exigences et réglementations (légales) actuelles concernant les conditions de travail. Le Client doit informer les employés ou les contractants de TIE Kinetix en temps utile pour qu'ils soient au courant des règles de sécurité et des règles de sécurité internes qui s'appliquent au sein de son organisation. Si, pour l'exécution du/des Contrat(s), des installations de télécommunication ou d'Internet sont utilisées, le Client est responsable du choix approprié des installations requises et de la disponibilité en temps voulu de ces installations, à l'exception des installations utilisées directement et sous le contrôle direct de TIE Kinetix. Le Client indemniserà TIE Kinetix pour toute réclamation de tiers, y compris les employés ou les contractants de TIE Kinetix ayant subi des dommages en raison d'actes ou d'omissions du Client ou de conditions dangereuses dans l'organisation du Client.

1.5 Non-divulgence de données confidentielles

1.5.1 Chacune des Parties garantit que toutes les informations et données reçues de l'autre Partie, dont la Partie sait ou devrait (raisonnablement) savoir qu'elles sont confidentielles (ci-après dénommées « **Informations confidentielles** »), restent confidentielles, sauf s'il existe une obligation légale de les divulguer. La partie qui reçoit les Informations confidentielles ne doit les utiliser que dans le but pour lequel elles ont été fournies dans le cadre du Contrat. Chacune des Parties accepte d'assurer et de maintenir la confidentialité de toutes les Informations confidentielles relatives à l'organisation de l'autre Partie, aux partenaires commerciaux de l'autre Partie, aux fichiers, aux logiciels et au matériel dont les Parties prennent connaissance lors de l'exécution de travaux pour l'autre Partie ou pour des clients du Client. Les données ou informations seront en tout cas considérées comme des Informations confidentielles si l'une des Parties les désigne comme telles.

1.6 Pas d'agence / partenariat / coentreprise

1.6.1 Aucune disposition du Contrat ne pourra être interprétée par les Parties ou par un tiers comme créant un partenariat, une relation d'agence ou une coentreprise entre les Parties ou l'un de leurs employés, représentants ou agents respectifs.

1.7 Reprise du personnel

1.7.1 Chacune des Parties s'engage, pendant la durée du ou des Contrat(s) et un (1) an après leur résiliation, à ne pas embaucher ou faire travailler pour elle, directement ou indirectement, des employés ou des (sous-)contractants de l'autre Partie, à moins d'avoir obtenu le consentement écrit préalable de l'autre Partie. Le consentement susmentionné peut être assorti de conditions qui doivent être convenues par écrit avant l'embauche de l'employé ou du (sous-)contractant. Les Parties s'assurent que toutes les organisations affiliées se conformeront à cette clause.

1.8 Responsabilité et indemnisation

1.8.1 **Mise en demeure** : La responsabilité de TIE Kinetix en cas de manquement coupable aux obligations découlant du ou des Contrats conclus entre TIE Kinetix et le Client ne sera engagée que si le Client met en demeure TIE Kinetix par écrit immédiatement après le moment où le Client a découvert le dommage ou aurait raisonnablement pu le découvrir, en indiquant un délai raisonnable pour remédier au manquement aux obligations (d'au moins

30 jours) et que TIE Kinetix, même après l'expiration de ce délai, manque toujours de manière coupable à ses obligations découlant du ou des Contrats. La mise en demeure doit comporter une description aussi détaillée que possible du manquement pour permettre à TIE Kinetix de répondre de manière adéquate.

Partenaires commerciaux via le Réseau commercial d'interopérabilité, la Plateforme FLOW, le Logiciel ou les Services fournis par TIE Kinetix ou (e) toute transmission tardive ou incorrecte de données via le Réseau commercial d'interopérabilité, la Plateforme FLOW, le Logiciel ou les Services.

1.8.2 Responsabilité pour dommages directs : LA RESPONSABILITÉ TOTALE DE TIE KINETIX POUR LES DOMMAGES, QUEL QUE SOIT LE MOTIF DE L'ACTION EN JUSTICE POUR LES DOMMAGES BASÉE SUR, SUITE À, OU LIÉE AUX LIVRAISONS DE TIE KINETIX OU À UN MANQUEMENT COUPABLE DANS L'EXÉCUTION DU OU DES CONTRATS CONCLUS ENTRE TIE KINETIX ET LE CLIENT, EST LIMITÉE AU PAIEMENT DU DOMMAGE DIRECT AVEC UN MAXIMUM ÉGAL AU TOTAL DES COMPENSATIONS (HORS TVA) PAYÉES PAR LE CLIENT POUR LA PÉRIODE DE 12 (DOUZE) MOIS PRÉCÉDANT IMMÉDIATEMENT LA DATE DE L'ÉVÉNEMENT QUI EST À LA BASE DE LA PREMIÈRE RÉCLAMATION.

1.8.3 Limitation de responsabilité La responsabilité totale de TIE KINETIX en cas de dommages directs, quelle qu'en soit la raison, ne dépassera jamais 500 000 € en Europe et 500 000 \$ aux États-Unis. LA RESPONSABILITÉ TOTALE DE TIE KINETIX POUR LES DOMMAGES RÉSULTANT D'UN DÉCÈS OU D'UNE BLESSURE CORPORELLE, CONTRAIREMENT À LA PHRASE PRÉCÉDENTE, NE DÉPASSERA JAMAIS 1 250 000 € EN EUROPE ET 1 250 000 \$ AUX USA.

1.8.4 Dommages directs : Par dommage direct, on entend uniquement les coûts raisonnables encourus par le Client pour déterminer la cause et l'étendue du dommage, les coûts raisonnables encourus par le Client pour prévenir ou limiter le dommage, les coûts raisonnables que le Client devrait encourir pour que la performance de TIE Kinetix soit conforme au(x) Contrat(s) et les coûts raisonnables encourus par le Client pour maintenir l'ancien système opérationnel, plus longtemps, par nécessité. Ces dommages et intérêts ne seront toutefois pas versés si le Contrat en question est ou a été résilié par le Client.

1.8.5 Exclusion de responsabilité pour dommages indirects : La responsabilité de TIE Kinetix pour les dommages indirects ou consécutifs (y compris, mais sans s'y limiter, les dommages spéciaux, les pertes indirectes, les manques à gagner, les économies manquées, les pertes commerciales, les pertes de clientèle, les pertes dues à l'interruption des activités, les dommages résultant de la corruption, de la destruction ou de la perte de données ou de documents, les coûts d'investissement, les coûts liés au retard de paiement ou de facturation, le coût des biens de remplacement, installations ou services de remplacement, les dommages résultant de réclamations de Partenaires commerciaux ou d'autres Tiers, et toutes formes de dommages autres que ceux visés à la clause précédente (définition des dommages directs) pour quelque raison que ce soit et quel que soit le motif sur lequel se fonde la demande de dommages et intérêts, même lorsque TIE Kinetix a été informée de la possibilité de tels dommages, sont exclus.

1.8.6 TIE Kinetix n'accepte aucune responsabilité pour les dommages de toute nature découlant de la licence de logiciels de tiers (« **Logiciels de tiers** »), livrés par TIE Kinetix au Client.

1.8.7 Indemnisation : Le Client s'engage à indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité TIE Kinetix et ses sociétés affiliées, ainsi que ses et leurs employés, directeurs, officiers, (sous-)contractants, actionnaires, agents, successeurs et cessionnaires autorisés, contre tous les dommages, amendes, pertes, actions, réclamations, procès, médiations et arbitrages découlant de ou en relation avec toute réclamation de tiers (y compris, mais sans s'y limiter, une réclamation d'un Partenaire commercial) résultant de : (a) la violation par le Client de sa confidentialité ou de ses obligations en vertu des présentes, (b) l'infraction ou la violation par le Client des droits d'un tiers, (c) les activités illégales, frauduleuses ou trompeuses du Client sur le Réseau commercial d'interopérabilité, tel que le réseau Peppol, EESPA, GS1 ou d'autres réseaux (ci-après dénommés **Réseau commercial d'interopérabilité**) ou (d) tout contenu ou autre information inclus dans les données ou informations échangées par le Client ou ses

1.9 Force majeure

1.9.1 Les deux Parties ne sont pas tenues d'exécuter une obligation lorsqu'elles sont empêchées de le faire par un cas de force majeure. La force majeure comprend notamment la force majeure des fournisseurs de TIE Kinetix, les mesures gouvernementales, y compris les mesures faisant l'objet d'une pandémie, les pannes d'électricité, les pannes d'Internet, les pannes des réseaux informatiques ou des installations de télécommunication, la guerre, le confinement, la grève, les problèmes généraux de transport et d'autres circonstances indépendantes de la volonté de la Partie qui invoque la force majeure. Le Client ne peut pas invoquer la force majeure en cas d'obligations de paiement ou de manque de coopération de sa part, de ses affiliés ou de ses Partenaires commerciaux.

1.9.2 Si une situation de force majeure a duré plus de quatre-vingt-dix (90) jours civils, chacune des Parties a le droit de résilier par écrit le Contrat. Une situation de force majeure commence au moment où la Partie qui invoque la force majeure en informe l'autre Partie.

1.9.3 TIE Kinetix se réserve le droit, si une situation de force majeure se produit, de réclamer le paiement des travaux déjà effectués avant que la situation de force majeure ne soit connue.

2 CONTENU, CONFIDENTIALITÉ, SÉCURITÉ DES DONNÉES ET INTEROPÉRABILITÉ

2.1 Responsabilité du contenu / Confidentialité

2.1.1 Responsabilité du contenu : Le Client assume l'entière responsabilité des données (y compris, mais sans s'y limiter, les Données personnelles telles que définies dans la réglementation applicable en matière de protection de la vie privée), des informations et du matériel connexe qu'il envoie, reçoit ou traite via le Logiciel, les Services (SaaS) et/ou la Plateforme FLOW (ci-après dénommés « **Contenu** »). Le Client s'assure du respect de toutes les obligations légales et fiscales applicables, lors de l'utilisation du Logiciel, des Services (SaaS) et/ou de la Plateforme FLOW. Le Client indemnifiera TIE Kinetix contre toute action d'un tiers liée de quelque manière que ce soit au respect des obligations légales, fiscales et de confidentialité du Client et/ou du Contenu.

2.1.2 Protection de la vie privée : Le Client est conscient que le Logiciel, les Services et / ou la Plateforme FLOW sont destinés au traitement de données à caractère professionnel uniquement. Bien que le Contenu puisse contenir des Données personnelles limitées (telles que des informations de contact), TIE Kinetix conseille au Client d'exclure les Données personnelles du Contenu lorsque cela est raisonnablement possible. Si des Données personnelles sont enregistrées par le Client, ses employés, ses contractants ou ses partenaires commerciaux (par exemple lors de la 1^{ère} inscription sur la Plateforme FLOW), le Client s'assure que toutes les personnes concernées ont donné leur consentement à cet enregistrement et au traitement de leurs Données personnelles. Le Client garantit que le Contenu ne contiendra pas de Données personnelles sensibles.

2.1.3 Responsable / Processeur : Aux fins des Lois applicables en matière de protection des données personnelles et/ou de toute autre législation dans les domaines de la vie privée et/ou de la protection des données personnelles lorsque le Client utilise les Services SaaS et/ou la Plateforme FLOW, TIE Kinetix sera considéré comme le processeur et le Client comme le responsable. Pour les Clients résidant en Europe, le traitement sera situé en Europe.

2.1.4 Accès au Contenu : TIE Kinetix n'accèdera au contenu que dans le but d'exécuter le Contrat. TIE Kinetix ne peut être tenu responsable et ne garantit pas le Contenu, l'exactitude, l'exhaustivité des données et informations échangées ou traitées via le Logiciel, les Services (SaaS) et/ou la Plateforme FLOW.

2.1.5 Conformité aux lois et règlements (sur la protection de la vie privée) : Le Client n'utilisera pas directement ou indirectement le Logiciel, les Services (SaaS) et/ou la Plateforme FLOW avec et/ou pour la violation de toute loi ou réglementation qui s'applique au Client. Le Client s'interdit également, directement ou indirectement, ou de permettre à des tiers, d'utiliser le Logiciel, les Services (SaaS) et/ou la Plateforme FLOW avec et/ou pour la vente de biens interdits par les pouvoirs publics, de biens interdits présentant un risque pour la sécurité d'une personne, de biens incitant ou donnant instruction à des tiers de violer une loi ou un règlement, de biens incitant à la haine, à la violence, au racisme, à la pédophilie (y compris, mais sans s'y limiter, la pornographie enfantine) ou à la zoophilie ou facilitant financièrement la criminalité, de biens considérés comme obscènes et de biens portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers. En outre, le Client n'utilisera pas le Logiciel, les Services (SaaS) et/ou la Plateforme FLOW pour distribuer du spam ou faciliter le spam ou permettre à des tiers de le faire.

2.2 Sécurité des données

2.2.1 Certification ISO : Pendant la durée du Contrat, TIE Kinetix s'engage à maintenir les certifications ISO/IEC27001:2017, ISO 27017 et ISO 27018 ou une alternative actualisée ou raisonnable le cas échéant. Sur demande écrite du Client, TIE Kinetix s'engage à partager une documentation raisonnable pour confirmer ces certifications.

2.2.2 Noms d'utilisateur, mots de passe et autres informations : Les Parties veilleront toujours à ce que les noms d'utilisateur, mots de passe et autres informations permettant d'accéder au Logiciel, aux Services (SaaS) et/ou à la Plateforme FLOW, soient strictement confidentiels. TIE Kinetix n'est pas responsable (i) de l'accès non autorisé à des données ou à du Contenu résultant du fait que le Client a mis des noms d'utilisateur et des mots de passe à la disposition d'une partie non autorisée ou (ii) de l'incapacité du Client à respecter les exigences de sécurité de l'information qui s'appliquent à l'utilisation de la Plateforme FLOW et des Services (SaaS). Si TIE Kinetix fait l'objet d'une violation de données affectant ou impliquant autrement les Services (SaaS), elle en informera le Client par écrit dès que cela sera raisonnablement possible, et au plus tard dans les délais requis par les lois applicables en matière de protection des données.

2.2.3 Installations d'hébergement sous-traitées : Les services (SaaS) et la Plateforme FLOW sont hébergés sur des serveurs situés chez des hébergeurs sous-traitants et le Client a accès aux services (SaaS) et/ou à la Plateforme FLOW via Internet. TIE Kinetix a pris des mesures raisonnables pour s'assurer que les services (SaaS) et la Plateforme FLOW sont protégés contre tout accès non autorisé mais ne peut, sous réserve de ses obligations au titre des présentes, garantir que les services (SaaS) et/ou la Plateforme FLOW ne feront jamais l'objet d'intrusions ou de tentatives d'intrusion. Lors du partage d'informations sensibles dans le cadre du Contrat, y compris, mais sans s'y limiter, les données des certificats du Réseau commercial d'interopérabilité, le Client doit à tout moment s'assurer que ces informations sont partagées de manière sécurisée en utilisant une technologie de cryptage de pointe et conformément aux instructions supplémentaires raisonnables de TIE Kinetix, selon le cas.

1.1 Interopérabilité, Modèle des quatre coins

2.2.4 Responsabilités en accord avec le Modèle des quatre coins : Dans le cas où, pour l'échange de documents commerciaux électroniques via le Logiciel, les Services (SaaS) et/ou la Plateforme FLOW, plusieurs fournisseurs (ci-après dénommés « **Fournisseurs de Services** ») sont impliqués, le Modèle des quatre coins s'applique. Le Modèle des quatre coins est un principe de base qui est appliqué et maintenu par l'organisation ou les organisations indépendantes du Réseau commercial d'interopérabilité et / ou d'autres organisations qui facilitent l'interopérabilité à cette fin. Le modèle des quatre coins décrit la mise en œuvre technique de la transmission de fichiers au sein du Réseau commercial

d'interopérabilité, le cas échéant. Le Coin 1 est l'expéditeur du document commercial, tandis que le Coin 4 en est le destinataire. Le Client est considéré comme une partie expéditrice (Coin 1) ou une partie réceptrice (Coin 4) et TIE Kinetix est considéré comme un fournisseur de services et opère dans le Coin 2 et/ou le Coin 3 parmi d'autres fournisseurs de services tiers fournissant des Services (SaaS) à ses clients. Pour chaque échange automatisé de données, chaque partie émettrice et réceptrice (Coin 1 et Coin 4) et ses Fournisseurs de services (Coin 2 et Coin 3) impliqués seront responsables de leur propre réception (automatisée), contrôle, validation, traitement et transmission des documents et données commerciaux électroniques et du soutien connexe à ces services.

2.2.5 Utilisation du ou des Réseaux commerciaux d'interopérabilité : Il est expressément entendu par les Parties que la capacité du Client à transmettre des données via le Réseau commercial d'interopérabilité, via le Logiciel, les Services (SaaS) ou la Plateforme FLOW ne libère pas le Client de sa responsabilité indépendante de se conformer aux lois et règlements applicables, y compris, mais sans s'y limiter, aux exigences obligatoires pour les utilisateurs finaux imposées et publiées par les autorités du Réseau commercial d'interopérabilité, les autres autorités du réseau ou fournies par TIE Kinetix. Il est fait référence aux obligations du Client en matière de sécurité, de respect de la vie privée, de confidentialité et de conformité aux lois et règlements.

2.2.6 En cas de dépassement des limites visées au présent article ou en cas d'utilisation abusive du Logiciel, des Services (SaaS) et/ou de la Plateforme FLOW d'une autre manière, lorsque l'ETI Kinetix a des doutes fondés sur les actes du Client ou lorsque le Client ne paie pas les frais à temps, TIE Kinetix a le droit de suspendre avec effet immédiat le droit d'utilisation, en tout ou en partie, pour la durée du dépassement, de la violation, de l'utilisation abusive, du doute et/ou de la défaillance et d'exiger des garanties pour prévenir tout dépassement (ultérieur), violation, utilisation abusive et/ou défaillance. Le Client sait que la violation de la (des) limitation(s) d'utilisation constitue non seulement un manquement imputable à l'exécution du Contrat mais peut également constituer une violation des droits de propriété intellectuelle de TIE Kinetix. Si cela lui est demandé, le Client doit immédiatement coopérer pleinement avec une inspection ou un audit mené par, ou au nom de, TIE Kinetix sur le respect des limitations d'utilisation convenues dans le Contrat et/ou les présentes Conditions générales. En cas de durée de la violation, de l'utilisation inappropriée et/ou du manquement 90 (quatre-vingt-dix) jours après que le client ait reçu une mise en demeure de TIE Kinetix, TIE Kinetix se réserve le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat.

3 DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET INDUSTRIELLE

3.1.1 Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle sur le logiciel, les sites Internet, les fichiers de données, le matériel ou tout autre matériel comme les analyses, les conceptions, la documentation, les rapports, les offres et le matériel préparatoire développé pour le client ou mis à sa disposition, sont la propriété de TIE Kinetix, de ses concédants ou de ses fournisseurs. Si TIE Kinetix, le Client ou des tiers apportent des améliorations fonctionnelles ou d'autres modifications aux livraisons de TIE Kinetix, les droits de propriété intellectuelle, les droits de propriété industrielle et les autres droits sur les biens améliorés ou modifiés resteront la propriété de TIE Kinetix. Le Client ne recevra que les droits d'utilisation expressément accordés dans le Contrat.

3.1.2 Pour toute mission effectuée par TIE Kinetix, quel que soit le lieu ou le moment, qu'il s'agisse de la fourniture d'un service, d'un produit existant ou d'un produit encore à développer, tous les droits de propriété intellectuelle, industrielle et autres droits qui en découlent resteront la propriété de TIE Kinetix, de ses concédants ou de ses fournisseurs.

3.1.3 Le Client n'est pas autorisé à supprimer ou à modifier tout avis concernant la nature confidentielle ou les droits d'auteur, marques ou autres droits de propriété intellectuelle ou industrielle pertinents du Logiciel, des Services (SaaS), de la Plateforme FLOW, des sites

Internet, des fichiers de données ou du matériel, ou à demander à un tiers d'effectuer ces activités.

de l'accès du Client à Internet, de toute interception ou interruption des communications par Internet, ou des changements ou pertes de contenu ou de données par Internet.

3.1.4 TIE Kinetix est autorisé à prendre des mesures (techniques) pour protéger le Logiciel, les Services (SaaS) et la Plateforme FLOW, ou en vue des limitations convenues concernant le respect du Contrat et/ou la durée du droit d'utilisation du Logiciel, des Services (SaaS) ou de la Plateforme FLOW. Le Client n'est pas autorisé à supprimer ou à contourner cette mesure technique ou à la faire supprimer ou contourner. Si, en raison des mesures de protection, le Client n'est pas en mesure de faire une copie de sauvegarde du support sur lequel le Logiciel est livré, TIE Kinetix fournira une copie de sauvegarde sur demande. Ceci ne s'applique pas aux Services (SaaS) et à la Plateforme FLOW.

3.1.5 **Indemnisation par TIE Kinetix :** TIE Kinetix indemnifiera le Client contre toute action d'un tiers dans la mesure où elle est fondée sur l'allégation que le Logiciel, les Services (SaaS) et/ou la Plateforme FLOW développés par TIE Kinetix enfreignent un droit de propriété intellectuelle d'un tiers sur la base d'un droit d'auteur applicable dans le pays où réside la filiale de TIE Kinetix, à condition que le Client informe immédiatement et par écrit TIE Kinetix de l'existence et du contenu de la réclamation et que le Client confie entièrement à TIE Kinetix le traitement du dossier, y compris les négociations en vue d'un règlement. À cette fin, le Client fournira à TIE Kinetix les procurations, les informations et la coopération nécessaires pour permettre à TIE Kinetix de se défendre contre cette action, le cas échéant au nom du Client. Si une telle action est engagée ou, selon l'opinion de TIE Kinetix, peut être engagée, TIE Kinetix se réserve le droit de prendre toutes les mesures légalement autorisées, y compris l'acquisition des droits de licence ou de sous-licence du Logiciel, des Services (SaaS) et/ou de la Plateforme FLOW ou de les modifier de telle sorte qu'ils ne violent plus un droit d'auteur applicable dans le pays où réside la filiale de TIE Kinetix.

3.1.6 TIE Kinetix n'indemnifiera pas le Client contre une action dans la mesure où cette action est fondée sur l'allégation que le Logiciel tiers livré au Client enfreint un droit de propriété intellectuelle, un droit de propriété industrielle ou un autre droit applicable dans le pays où réside la filiale de TIE Kinetix ou ailleurs ou dans le cas où le Client a apporté une modification au logiciel ou a fait apporter une modification au Logiciel, aux Services (SaaS) et/ou à la Plateforme FLOW.

3.1.7 **Propriété intellectuelle du Contenu :** La propriété intellectuelle ou le droit à chaque utilisation du Contenu, des données, des informations et du matériel connexe que le Client ou son Partenaire commercial envoie, reçoit ou traite par le biais du Logiciel, des Services (SaaS) et/ou de la Plateforme FLOW, reste à tout moment chez le Client ou son Partenaire commercial. Le Client garantit que le contenu ne porte atteinte à aucun droit d'un tiers et ne viole aucune obligation légale, aucun commandement ou aucune interdiction.

3.1.8 La responsabilité du Contenu et du matériel connexe (y compris, mais sans s'y limiter, les données personnelles) traités dans le cadre de l'utilisation des livraisons de TIE Kinetix, incombe exclusivement au Client. Le Client couvre TIE Kinetix contre toute action en justice de tiers, de quelque nature que ce soit, liée au Contenu.

3.1.9 Le Client accorde par la présente à TIE Kinetix le droit d'utiliser les informations ou le Contenu du Client dans la mesure où TIE Kinetix en a besoin pour exécuter le Contrat. TIE Kinetix n'a aucune obligation, et rejette expressément toute obligation d'examiner les informations ou le Contenu du Client, et TIE Kinetix n'est pas non plus responsable du respect des obligations légales et fiscales du Client ou de l'exactitude et de l'exhaustivité du Contenu. Si le Contenu est en violation de la loi applicable ou si une autorité publique le demande, TIE Kinetix a le droit de suspendre l'exécution du Contrat et/ou de supprimer le Contenu. Dans ce cas, TIE Kinetix prendra contact avec le Client afin de déterminer les mesures appropriées à exécuter.

3.1.10 Les Parties reconnaissent que la sécurité des transmissions sur Internet ne peut être garantie. TIE Kinetix ne sera pas responsable

4 LIVRAISONS VIA LES PARTENAIRES DE TIE KINETIX / LOGICIELS DE TIERS

4.1.1 **Livraisons via les Partenaires de TIE Kinetix :** Dans le cas où un Partenaire de TIE Kinetix (ci-après dénommé « Partenaire ») inclut le Logiciel, les Services (SaaS) ou l'utilisation de la Plateforme FLOW dans ses propres livraisons ou les fournit en relation avec ses propres logiciels ou services (SaaS), le contrat pour ces livraisons sera conclu entre ce Partenaire et le Client, tandis que TIE Kinetix agira en tant que sous-contractant du Partenaire. Le Client paiera au Partenaire les frais et tarifs convenus. L'utilisation du Logiciel, des Services (SaaS) et/ou de la Plateforme FLOW par le Client sera toujours soumise aux présentes Conditions générales 2022 de TIE Kinetix et également à la réception par TIE Kinetix de tous les frais et tarifs convenus.

4.1.2 Si le contrat entre le Partenaire et le Client, tel que mentionné dans l'article précédent, est résilié pour quelque raison que ce soit, alors que le Client continue ou souhaite continuer à utiliser le Logiciel, les Services (SaaS) ou la Plateforme FLOW, TIE Kinetix et le Client concluront un nouveau Contrat soumis aux présentes Conditions générales 2022 de TIE Kinetix et au Contrat de Niveau de service standard et soumis aux tarifs et frais standard de TIE Kinetix alors applicables, sauf accord contraire. TIE Kinetix, en concertation avec le Client, enverra au Client une proposition (Contrat) et les parties discuteront de bonne foi des termes afin de permettre au Client de continuer à utiliser le Logiciel, les Services (SaaS) et/ou l'utilisation de la Plateforme FLOW, à partir du moment où le contrat entre le Client et le Partenaire prendra fin ou a été résilié.

4.1.3 **Logiciel tiers :** Si TIE Kinetix fournit un Logiciel tiers, les Conditions de licence de ce Tiers s'appliquent à l'utilisation de ce logiciel. TIE Kinetix fournira au Client une copie ou une adresse Internet de ces Conditions de licence avant la signature du Contrat. Le cas échéant, le Client signera un contrat séparé avec ce Tiers ou - selon le cas - TIE Kinetix est autorisé à signer un tel contrat au nom du Tiers.

4.1.4 TIE Kinetix n'assume aucune responsabilité en relation avec l'utilisation ou le fonctionnement du logiciel d'un Partenaire ou de Tiers, et ne fournit aucune garantie que le fonctionnement du service ou du logiciel d'un Partenaire ou de Tiers sera ininterrompu ou exempt de défaillances ou de virus, que les fonctions ou les performances du service ou du logiciel d'un Partenaire ou de Tiers seront conformes aux exigences du Client ou que le service ou le logiciel d'un Partenaire ou de Tiers est adapté à un usage particulier.

4.1.5 **Services de paiement électronique / « Order-to-Cash » :** Sous réserve de la disponibilité de ces livraisons, le Client peut demander à TIE Kinetix d'offrir des Services de paiement électronique supplémentaires liés aux processus Order-to-Cash, tels que, sans que cela soit limitatif, l'incorporation d'un lien de paiement dans une facture électronique du Client qui sera traitée via les Services (SaaS) ou la Plateforme FLOW. Pour fournir ces Services de paiement électronique, TIE Kinetix coopère avec des Fournisseurs tiers privilégiés ou, le cas échéant, avec des Fournisseurs tiers proposés par le Client. Si le Client souhaite utiliser ces Services de paiement électronique, il conclura un contrat à part avec le Tiers concerné pour la fourniture de ces Services de paiement électronique. TIE Kinetix ne deviendra jamais partie à un tel contrat entre le Tiers et le Client et ne sera pas responsable des livraisons offertes par le Tiers dans le cadre de ce contrat.

4.1.6 **Services de paiement électronique / Services de financement « Procure-to-Order » :** Sous réserve de la disponibilité de ces livraisons, le Client peut demander à TIE Kinetix d'offrir des Services de paiement électronique supplémentaires liés aux processus Procure-to-Order du Client, tels que, mais sans s'y limiter, le Financement de la chaîne d'approvisionnement, l'Escompte dynamique et le Financement de la facture unique. Pour fournir ces Services de paiement électronique, TIE Kinetix coopère avec des Fournisseurs tiers privilégiés ou, le cas échéant, avec des

Fournisseurs tiers proposés par le Client. Si le Client souhaite utiliser ces Services de paiement électronique, il conclura un contrat à part avec le Tiers concerné pour la fourniture de ces Services de paiement électronique. TIE Kinetix ne deviendra jamais partie à un tel contrat entre le Tiers et le Client et ne sera pas responsable des livraisons offertes par le Tiers dans le cadre de ce contrat.

4.1.7 Les obligations de TIE Kinetix en ce qui concerne tous les Services de paiement électronique (y compris, mais sans s'y limiter, les services Order-to-Cash et Procure-to-Order) feront l'objet d'un contrat de coopération distinct convenu entre le Tiers et TIE Kinetix. À la demande ou sur engagement de ce Tiers, TIE Kinetix facilitera l'exécution des Services de paiement électronique sous réserve du mandat reçu par TIE Kinetix en vertu de ce contrat de coopération.

5 FACTURATION ET PAIEMENT

5.1 Factures et délai de paiement

5.1.1 **Factures** : Les factures seront envoyées au Client au format PDF ou par voie électronique (Facturation électronique). Les factures seront payées par le Client conformément aux conditions de paiement figurant sur la facture. Si le paiement par prélèvement automatique est prescrit, des frais administratifs peuvent être facturés si le Client ne donne pas de mandat. S'il n'y a pas d'accord spécifique et/ou de date de paiement, le Client doit payer les montants dus dans les trente (30) jours suivant la date de la facture. Le Client n'a pas le droit de compenser ou de suspendre le paiement.

5.1.2 **TVA : taxe sur les ventes et autres prélèvements** : Tous les prix, tarifs et taux s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA ou taxe de vente) et autres prélèvements imposés, ou à imposer, par le gouvernement. Les montants dus seront facturés avec la taxe sur la valeur ajoutée ou la taxe sur les ventes et y compris tout autre prélèvement imposé, ou à imposer, par le gouvernement. Le client doit effectuer tous les paiements dans la devise indiquée sur la facture.

5.1.3 **Frais d'expédition et autres frais** : Tous les prix, tarifs et taux peuvent être majorés de frais de commande, de frais d'expédition et de frais de tiers, comme indiqué dans le Contrat. Une majoration peut également être facturée si les activités pour le Client sont réalisées en dehors des bureaux de TIE Kinetix. Pour les activités réalisées en dehors des bureaux de TIE Kinetix, les salaires horaires, les indemnités de déplacement et du temps d'attente, les frais de déplacement et/ou les indemnités kilométriques (en millage USA), les frais d'hôtel et de séjour et tout autre frais lié à ces activités seront facturés. L'indemnité de déplacement et du temps d'attente s'élève à 50 % du salaire horaire en vigueur, sauf accord contraire. En outre, une indemnité de 0,50 € en Europe et de 0,50 \$ aux États-Unis sera facturée pour chaque kilomètre (mile aux États-Unis) parcouru, sauf indication contraire dans le Contrat. Le calcul de l'indemnité de déplacement et du temps d'attente, des frais de déplacement et/ou des indemnités kilométriques, est basé sur la distance entre le bureau de TIE Kinetix et le lieu convenu où les activités pour le Client doivent être réalisées.

5.1.4 **Retard de paiement** : Si le Client ne paie pas les montants dus à temps, il est en défaut sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire. Dans ce cas, TIE Kinetix a le droit : a) de suspendre ses activités et autres obligations et b) de suspendre le droit pour le Client d'utiliser le Logiciel (y compris le Logiciel Tiers), les Services (SaaS) ou la Plateforme FLOW, jusqu'à ce que le paiement soit effectué en totalité sans préjudice de l'obligation pour le Client de remplir toutes ses obligations. Dans ce cas, le Client devra également payer à TIE Kinetix les frais, judiciaires et extrajudiciaires, y compris tous les frais calculés par des experts externes, relatifs au recouvrement de tous les montants que le Client doit payer à TIE Kinetix. Les frais de recouvrement extrajudiciaires s'élèvent à 15% du montant dû avec un minimum de 750 € en Europe et un minimum de 750 \$ aux États-Unis. En tout état de cause, sur le montant dû par le Client, à compter de la date à laquelle le Client est en défaut, conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, une indemnité sera imputée, calculée sur la base de dix fois l'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de

recouvrement de 40 euros. Le Client devra également payer les frais encourus par TIE Kinetix pour l'échec d'un Règlement alternatif des litiges si le Client a été condamné par jugement à payer, en tout ou en partie, le montant restant.

5.2 Changements de prix

5.2.1 **Indexation** : TIE Kinetix a le droit de modifier tous les prix et tarifs d'un pourcentage égal à l'indice des prix par heure pour les services commerciaux, y compris les rémunérations exceptionnelles, tel que publié par le CBS [Statistics Netherlands] ou des indices et agences similaires aux États-Unis (CPI), en France (Syntec) ou en Allemagne (CPI), en cas de modification des prix dans ces pays sur la base de 2020=100. L'indexation en France sera appliquée chaque année, à la date anniversaire du début de chaque contrat ou abonnement, sur la base de l'indice publié au mois de septembre précédent. La formule suivante sera appliquée :

$$P = PO \times (S1/S0)$$

où :

- P est le prix révisé
- PO est le prix initial du contrat ou le dernier prix révisé ;
- S0 est la valeur de l'indice de référence SYNTEC publié au mois de septembre précédant le début ou la dernière révision ;
- S1 est la valeur de ce même indice publiée au mois de septembre précédant la date de la révision du contrat.

Si l'indice disparaît, le calcul sera basé sur l'indice de remplacement en utilisant le coefficient de corrélation nécessaire ; S'il n'y a pas d'indice de remplacement, les parties utiliseront l'indice le plus similaire. Les changements de prix et de tarifs seront effectués une fois par an et, dans des circonstances exceptionnelles, plus d'une fois par an.

5.2.2 Si TIE Kinetix augmente les prix et/ou les tarifs d'un pourcentage supérieur au pourcentage visé à l'article précédent, TIE Kinetix informera le Client par écrit dès que l'augmentation sera connue, et si possible, avec un préavis minimum de 6 mois. Si le Client n'est pas d'accord avec la modification du prix et/ou du tarif, il a le droit, jusqu'à trente (30) jours après le début de la modification du prix ou du tarif, de résilier le Contrat concerné par lettre recommandée à la date à laquelle la modification prendrait effet.

5.3 Travaux supplémentaires ; Coûts réels, planification

5.3.1 **Travaux supplémentaires** : Si TIE Kinetix, à la demande ou avec le consentement préalable du Client, a effectué des travaux ou a réalisé d'autres activités en dehors de la portée ou de l'étendue des travaux et/ou activités convenus (travaux supplémentaires), ces travaux ou ces activités seront payés conformément aux tarifs convenus. Si aucun tarif n'est décrit dans le Contrat, les tarifs standards de TIE Kinetix s'appliquent.

5.3.2 **Modification du délai d'achèvement** : Le Client accepte que des travaux ou activités supplémentaires puissent influencer le délai convenu ou prévu pour l'achèvement des livraisons ou des Services et les responsabilités mutuelles du Client et de TIE Kinetix. Le fait qu'au cours de l'exécution du (des) Contrat(s), il y ait (un besoin de) travaux supplémentaires, ne constituera pas de motif pour le Client pour résilier, suspendre ou annuler le Contrat en question.

5.3.3 **Estimation des coûts** : Toutes les planifications, évaluations, estimations de coûts et budgets fournis par TIE Kinetix ne sont qu'indicatifs, sauf si TIE Kinetix a expressément indiqué le contraire par écrit. Le Client ne peut tirer aucun droit ou attente de la planification, des évaluations, des estimations de coûts et des budgets fournis par TIE Kinetix. Dans le cas où le Client a informé TIE Kinetix du budget dont il dispose, celui-ci ne sera pas considéré comme un prix (fixe) convenu entre les Parties pour les travaux et/ou activités à réaliser par TIE Kinetix. Lorsque cela est possible et convenu par écrit, TIE Kinetix informera le client lorsque la planification, l'évaluation, l'estimation des coûts et/ou le budget risquent d'être dépassés.

5.3.4 **Planification** : Toutes les périodes de planification et de (livraison) mentionnées ou convenues par TIE Kinetix seront déterminées au mieux de ses connaissances, sur la base des données fournies à TIE Kinetix lors de la conclusion du Contrat concerné. TIE Kinetix fera

tous les efforts raisonnables pour respecter les délais de planification et de livraison convenus, dans la mesure du possible. Il incombe au client de fournir des informations et des documents précis et complets et de veiller à ce que tous les Partenaires commerciaux coopèrent afin d'exécuter le Contrat. Dans le cas où des variantes techniques supplémentaires, des traitements supplémentaires ou différents, ou d'autres variations techniques s'appliquent pendant l'exécution du Contrat, TIE Kinetix a le droit de modifier le Contrat en consultation avec le Client, sous réserve de refaire un devis et / ou de déterminer un retard dans les livraisons afin de répondre aux nouvelles spécifications ou variantes qui n'ont pas été définies ou convenues dans le cadre du Contrat initial. Sous réserve de ces facteurs, les périodes de planification et de livraison ne sont donc pas considérées comme des délais stricts pour les livraisons. Le dépassement d'un délai (de livraison) mentionné ou convenu ne constitue pas un manquement de la part de TIE Kinetix.

d'auteur industriels. Le Titulaire n'est pas autorisé à mettre en place un environnement (virtuel) de sauvegarde ou de test, à moins qu'une licence spécifique supplémentaire ait été achetée et accordée à cette fin.

6 LOGICIEL (LICENCE / SUR SITE)

6.1 Licence du logiciel

- 6.1.1 L'utilisation du Logiciel de TIE Kinetix (sur site) est soumise aux conditions telles que stipulées dans le Contrat, les présentes Conditions générales et, le cas échéant pour certains Logiciels, aux « Conditions Clickwrap de l'utilisateur final », à accepter lors de la 1^{ère} utilisation / installation de ce Logiciel. La licence prendra effet à la date de livraison du Logiciel, à condition que le Client (également dénommé « Titulaire ») effectue les paiements convenus dans les délais et dans leur intégralité.
- 6.1.2 Les droits d'utilisation du Logiciel, y compris la documentation associée, accordés par TIE Kinetix au Client sont non exclusifs et non transférables. Une licence est fournie sur une base « telle quelle ». Une licence porte toujours sur le code objet du Logiciel uniquement, le Titulaire n'acquiert en aucun cas un quelconque droit sur le code source du Logiciel.
- 6.1.3 Les droits de licence sont payables d'avance à la date de livraison du logiciel, sauf mention contraire dans le Contrat.
- 6.1.4 Une licence comprend le droit d'installer le Logiciel concerné sur un (1) ordinateur ou système de travail. Dans la mesure où aucun autre accord n'a été conclu à ce sujet, l'unité de traitement du Titulaire sur laquelle le logiciel a été utilisé pour la première fois et le nombre de connexions à l'unité de traitement à la date de la première utilisation seront considérés comme l'unité de traitement et le nombre de connexions pour lesquels le droit d'utilisation a été accordé. En cas de panne ou de remplacement de l'unité de traitement concernée, le Logiciel peut être utilisé sur une autre unité de traitement, à condition que l'utilisation du Logiciel ne soit pas prolongée. Le Titulaire peut obtenir des licences supplémentaires pour des unités de traitement supplémentaires.
- 6.1.5 Le Titulaire ne pourra laisser un tiers installer / héberger le Logiciel qu'avec l'autorisation écrite préalable de TIE Kinetix qui ne pourra être refusée pour des raisons déraisonnables. Ce tiers peut installer / héberger le Logiciel pour le Titulaire uniquement et ne peut pas permettre à d'autres d'utiliser le Logiciel.
- 6.1.6 Une licence comprend le droit de télécharger et d'exécuter la version pertinente du Logiciel. Tout autre droit ou droit supplémentaire est expressément exclu. Il est strictement interdit au Titulaire, de quelque manière que ce soit, de copier, dupliquer, changer, modifier, faire de l'ingénierie inverse et/ou décompiler le Logiciel ou de faire copier, dupliquer, changer, modifier, faire de l'ingénierie inverse et/ou décompiler le Logiciel, sauf autorisation expresse en vertu des Lois sur les droits d'auteur applicables. Le Titulaire est autorisé à utiliser le Logiciel sous réserve des limitations décrites dans le Contrat et les présentes Conditions générales.
- 6.1.7 Le Titulaire est autorisé à faire une (1) copie de sauvegarde du support (y compris le Logiciel) sur lequel le Logiciel a été livré, dans la mesure où cela est conforme aux Lois sur les droits d'auteur. Le Titulaire reprend sur (le support de la) copie de sauvegarde toutes les mentions relatives aux droits d'auteur intellectuels et aux droits

6.1.8 Une licence est limitée, comme indiqué dans le Contrat, a) au nombre de Partenaires commerciaux et b) au nombre de documents traités en un mois civil. Le Titulaire peut obtenir des licences supplémentaires pour des Partenaires commerciaux supplémentaires et/ou des documents supplémentaires à traiter.

6.1.9 Une licence est limitée à l'utilisation du Logiciel pour l'usage professionnel propre du Titulaire uniquement ; Les sociétés affiliées au Titulaire ne peuvent pas utiliser la licence, sauf accord contraire exprès par écrit ou indiqué dans le Contrat. Le Titulaire n'est pas autorisé à vendre, louer, donner en crédit-bail, accorder une sous-licence, disposer ou accorder des droits restreints sur le Logiciel ou la licence ou, de quelque manière et à quelque fin que ce soit, à mettre le Logiciel ou la licence à la disposition de tiers. Il est interdit au Titulaire d'utiliser le Logiciel ou la licence dans le cadre d'un traitement de données pour des tiers (temps partagé ou service informatique) ou d'accorder à des tiers un accès au Logiciel par le biais d'un modèle ASP ou d'un environnement SaaS.

6.1.10 Lorsque les limitations mentionnées dans cette section sont dépassées ou lorsque, d'une autre manière, le Logiciel est utilisé de manière inappropriée, la licence sera automatiquement suspendue au moment où les limitations sont dépassées. En cas de durée de la violation ou de l'utilisation inappropriée 90 (quatre-vingt-dix) jours après que le client ait reçu une mise en demeure de TIE Kinetix, TIE Kinetix se réserve le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat. Le Titulaire sait que la violation de la (des) limitation(s) d'utilisation constitue non seulement un manquement imputable à l'exécution du Contrat mais également une violation des droits de propriété intellectuelle de TIE Kinetix. Le Titulaire coopérera avec TIE Kinetix afin de fournir des informations sur le nombre de Partenaires commerciaux et le nombre de documents traités. Si cela est demandé, le Titulaire doit immédiatement coopérer pleinement à une inspection menée par, ou au nom de, TIE Kinetix sur le respect des limitations d'utilisation convenues dans les présentes Conditions générales et/ou le Contrat.

6.2 Livraison du Logiciel

6.2.1 TIE Kinetix livrera le Logiciel au Client conformément aux spécifications fixées par TIE Kinetix et sur le support ou par distribution électronique, selon TIE Kinetix.

6.3 Garantie sur le Logiciel

6.3.1 Le Logiciel est mis à disposition « tel quel », donc avec toutes les défaillances et tous les défauts visibles et invisibles et sans aucune forme de garantie sur le Logiciel, que ce soit implicitement ou explicitement. TIE Kinetix ne fournit donc aucune garantie que le fonctionnement du Logiciel soit ininterrompu ou exempt de défaillances ou de virus, que les fonctions ou les performances du Logiciel soient conformes aux exigences du Titulaire ou que le Logiciel soit adapté à un usage particulier ou des garanties sur l'utilité du Logiciel. En outre, TIE Kinetix n'est pas responsable de tout dommage causé par des retards dans la livraison ou la fourniture du Logiciel.

7 SERVICES (SAAS)

7.1 Logiciel en tant que Service (SaaS) / Plateforme FLOW

7.1.1 **Début des Services (SaaS) :** L'utilisation du Logiciel en tant que service (Services ou Services (SaaS)) de TIE Kinetix et de la Plateforme FLOW ou de tout autre portail et site Internet hébergé par TIE Kinetix est soumise aux conditions telles qu'énoncées dans le Contrat et les présentes Conditions générales. Le Contrat pour les Services (SaaS) et la Plateforme FLOW prend effet le premier jour du mois suivant la signature du Contrat par le Client. Les droits d'utilisation fournis par TIE Kinetix au Client sont non exclusifs et non transférables. Tous les Services (SaaS), l'utilisation de la Plateforme FLOW et les autres prestations de TIE Kinetix seront

fournis dans la mesure du possible. TIE Kinetix ne garantit pas l'adéquation à un usage particulier ou la facilité d'utilisation du Logiciel, des Services (SaaS), de la Plateforme FLOW, des données et/ou des informations fournies par TIE Kinetix.

7.1.2 Frais SaaS et tarifs de dépassement : Le client doit payer les frais SaaS comme indiqué dans le Contrat, à l'avance chaque mois, sauf indication contraire dans le Contrat. Les frais SaaS sont calculés en tant que frais fixes, sous réserve du volume maximal de données et/ou de documents et/ou du nombre de Partenaires commerciaux connectés, comme indiqué dans le Contrat. Les frais SaaS peuvent également inclure une redevance de Plateforme, comme indiqué dans le Contrat. À la fin de chaque mois, trimestre ou après la date anniversaire du Contrat (ou une autre période convenue), TIE Kinetix calculera l'utilisation réelle des Services et/ou de la Plateforme FLOW. Dans le cas où davantage de données ou de documents sont traités, et / ou des Partenaires commerciaux supplémentaires sont ajoutés, TIE Kinetix a le droit de facturer les tarifs de dépassement convenus comme indiqué dans le Contrat. Si aucun dépassement ou volume maximal de données, de documents ou de Partenaires commerciaux n'est spécifié dans le Contrat, les tarifs réguliers de dépassement et le volume maximal de données, de documents ou de Partenaires commerciaux alors en vigueur seront appliqués.

7.1.3 Dépassement structurel : Dans le cas où le volume maximum de données, de documents et / ou de Partenaires commerciaux tel que stipulé dans le Contrat est dépassé de manière structurelle (plus de 3 trimestres consécutifs), le Client peut demander à TIE Kinetix avant la fin du 4^{ème} trimestre de proposer des frais SaaS adaptés à la situation spécifique. Si de nouveaux frais SaaS sont convenus, une nouvelle Durée initiale égale à la Durée initiale du Contrat s'appliquera, sauf accord contraire par écrit.

7.1.4 Limitation de l'utilisation pour les Tiers : L'utilisation des Services et/ou de la Plateforme FLOW est limitée à l'utilisation par le Client et ses Partenaires commerciaux pour mener les opérations commerciales du Client, à moins que pour l'utilisation par des tiers (y compris, mais sans s'y limiter, des sociétés affiliées au Client) un droit d'utilisation spécifique supplémentaire ait été accordé dans le Contrat. Le Client n'est pas autorisé à vendre, louer, donner en crédit-bail, concéder une licence, disposer ou accorder des droits (restreints) sur les Services ou la Plateforme FLOW, ou sur les codes d'accès ou d'identification d'un utilisateur autorisé, ni à les mettre à la disposition de tiers, de quelque manière et à quelque fin que ce soit, ou à les utiliser dans le cadre du traitement de données pour des tiers (partage de temps ou service informatique), sans l'autorisation écrite préalable de TIE Kinetix.

7.1.5 Changement de lieu : TIE Kinetix se réserve le droit de modifier le lieu d'hébergement ou le serveur et de changer les adresses IP, étant entendu que pour les Clients résidant en Europe, le traitement et l'hébergement des Services et/ou de la Plateforme FLOW resteront exécutés au sein de l'Union européenne ou tout autre lieu à condition que le respect de la législation applicable en matière de protection de la vie privée soit respecté.

7.1.6 Transfert après résiliation : Après la résiliation du Contrat, TIE Kinetix consultera le Client à sa demande en ce qui concerne les activités de transfert nécessaires à effectuer par TIE Kinetix comme le transfert et/ou la destruction des données, et le délai. Toutes les activités de transfert seront calculées conformément aux tarifs et frais réels et dus par le Client à l'avance. Si le Client n'a pas fait la demande visée au présent article dans un délai d'un mois à compter de la résiliation du Contrat, TIE Kinetix a le droit de détruire les données, liens, informations et tout autre matériel du Client.

7.2 Garantie sur les Services (SaaS)

7.2.1 Les Services (SaaS) et/ou la Plateforme FLOW sont mis à disposition sur une base « telle quelle », donc avec toutes les défaillances et tous les défauts visibles et invisibles et sans aucune forme de garantie sur les Services et/ou la Plateforme FLOW, que ce soit implicitement ou explicitement. Par conséquent, TIE Kinetix ne fournit aucune garantie que le fonctionnement des Services et / ou

de la Plateforme FLOW soit ininterrompu ou exempt de défaillances ou de virus, que les fonctions ou les performances des Services et / ou de la Plateforme FLOW soient conformes aux exigences du Client ou que les Services et / ou la Plateforme FLOW soient adaptés à un usage particulier ou des garanties sur l'utilité des Services et / ou de la Plateforme FLOW.

7.2.2 Disponibilité : TIE Kinetix s'efforce de fournir une disponibilité maximale des Services et/ou de la Plateforme FLOW mais ne garantit pas que le service sera toujours disponible pour le Client. La disponibilité peut être interrompue par diverses causes prévisibles et imprévisibles telles que les pannes, la maintenance, l'administration du système, les mesures de sécurité contre les intrusions dans le réseau, l'installation de mises à jour et de mises à niveau, le changement de lieu du serveur, la disponibilité des installations Internet, la défaillance des services ou de la coopération d'autres Fournisseurs de services et des causes externes. Si cela est raisonnablement possible, TIE Kinetix informera le Client de ces activités et TIE Kinetix reprendra le fonctionnement des Services et/ou de la Plateforme FLOW dès que possible. TIE Kinetix ne sera pas responsable de tout dommage résultant de l'interruption ou de l'indisponibilité des Services et/ou de la Plateforme FLOW.

8 MAINTENANCE, ASSISTANCE ET EXPERTISE-CONSEIL

8.1 Maintenance et assistance en général

8.1.1 Accord de niveau de service : TIE Kinetix assure la maintenance et l'assistance du Logiciel, des Services et/ou de la Plateforme FLOW selon les termes des présentes Conditions générales et de l'Accord de niveau de service annexé au Contrat.

8.1.2 Frais de maintenance et d'assistance : Pour l'utilisation des Services (SaaS) et / ou de la Plateforme FLOW, la maintenance et l'assistance sont inclus dans les frais SaaS tels que décrits dans le Contrat. La maintenance du Logiciel sur site s'applique si cela est spécifié dans le Contrat ou dans un Contrat de maintenance distinct et est soumise au paiement des frais de maintenance convenus. Les frais de maintenance du Logiciel sont payés annuellement et à l'avance, sauf accord écrit contraire.

8.1.3 Début de la maintenance et de l'assistance : La maintenance et l'assistance prennent effet le premier jour du mois suivant le mois au cours duquel le Logiciel a été livré et/ou les Services SaaS et/ou la Plateforme FLOW ont été mis à disposition. Toute maintenance comprend une assistance standard telle que décrite dans l'Accord de niveau de service standard joint au Contrat. TIE Kinetix peut apporter des modifications au contenu ou à l'étendue du Logiciel, des Services SaaS et/ou de la Plateforme FLOW comme bon lui semble. En général, les modifications entraîneront des fonctionnalités ou des processus supplémentaires dans le Logiciel, les Services SaaS et/ou la Plateforme FLOW. Si ces changements entraînent une modification des procédures actuelles à appliquer par le Client, TIE Kinetix en informera le Client dans les meilleurs délais.

8.1.4 Accord de consultation / Forfait d'heures : Si le Client, au cours de l'exécution des activités de maintenance et d'assistance, ou au cours de l'exécution du Contrat, demande l'exécution de travaux non inclus dans le Contrat ou l'Accord de niveau de service, TIE Kinetix n'est pas dans l'obligation de satisfaire une telle demande. TIE Kinetix peut demander que, pour l'exécution de ces activités, un Accord de consultation distinct soit conclu ou qu'un forfait d'heures prépayées (ci-après dénommé « **Forfait d'heures** ») soit acheté. Un Accord de consultation ou un Forfait d'heures est toujours soumis aux conditions énoncées dans les présentes Conditions générales. Un Forfait d'heures a une validité de 12 mois, sauf accord contraire explicite.

8.1.5 Logiciel tiers : TIE Kinetix n'effectue pas de maintenance ou d'assistance sur les Logiciels tiers, sauf accord explicite et écrit entre TIE Kinetix et le Client.

8.1.6 Toutes les activités de maintenance et d'assistance à réaliser par

TIE Kinetix seront réalisées uniquement au mieux de ses connaissances et de ses capacités. Toute activité de maintenance et d'assistance sera exécutée sur la base d'une obligation d'effort maximum, donc sans aucune forme de garantie quant à l'exactitude de la maintenance ou de l'assistance fournie. TIE Kinetix ne garantit donc pas que la maintenance ou l'assistance conduisent ou conduiront au résultat souhaité par le Client ou que toutes les erreurs seront résolues ou que les temps de réparation maximum seront respectés. En outre, TIE Kinetix n'est pas responsable de tout dommage causé par des retards dans la fourniture de la maintenance et de l'assistance.

8.2 Maintenance

8.2.1 Maintenance : L'obligation de maintenance de TIE Kinetix consiste à réparer les défauts répétables du Logiciel, des Services SaaS et/ou de la Plateforme FLOW, et à fournir les mises à jour et les mises à niveau disponibles. La maintenance ne comprend pas la réparation des conséquences du remplacement ou de la réinstallation du Logiciel ou la réparation des Services suite à des erreurs de l'utilisateur ou à une utilisation inappropriée. Si, au cours de la maintenance, il est constaté que des travaux déjà effectués sur la base de la phrase précédente ne sont pas inclus dans la maintenance, TIE Kinetix a le droit de facturer au Client les heures déjà passées selon les tarifs en vigueur ou de déduire les heures passées d'un Forfait d'heures. Si le Logiciel, les Services SaaS et/ou la Plateforme FLOW ont été modifiés par le Client ou utilisés contrairement aux conditions et/ou instructions applicables ou par défaut d'installation par le Client d'une mise à jour spécifique alors que cette mise à jour corrige la défaillance, l'obligation de maintenance sera résiliée et TIE Kinetix n'aura donc pas à effectuer de maintenance.

8.3 Livraison de mises à jour et de mises à niveau / Fin de vie

8.3.1 Mises à jour et mises à niveau : Les mises à jour contiennent de nouvelles versions visant à soutenir la continuité du Logiciel, des Services et/ou de la Plateforme FLOW à longs termes. Les mises à jour sont de nouvelles versions qui introduisent une ou plusieurs fonctionnalités supplémentaires et/ou des performances accrues. TIE Kinetix peut exiger un nouveau Contrat écrit avec le Client avant de rendre disponible une nouvelle mise à jour du Logiciel, des Services et/ou de la Plateforme FLOW et TIE Kinetix peut exiger des frais supplémentaires. En cas de mise à jour, TIE Kinetix peut reprendre les fonctionnalités de la version précédente du Logiciel, des Services et/ou de la Plateforme FLOW sans les modifier mais TIE Kinetix ne garantit pas que chaque mise à jour contienne exactement les mêmes fonctionnalités que la version précédente. TIE Kinetix n'a aucune obligation de maintenir, modifier ou ajouter des qualités ou des fonctionnalités particulières spécifiquement pour le Client ou de publier de nouvelles mises à jour ou mises à niveau selon un calendrier spécifique.

8.3.2 Les mises à jour et mises à niveau sont mises à disposition sur une base « telle quelle », donc avec toutes les défaillances et tous les défauts visibles et invisibles et sans aucune forme de garantie sur le Logiciel, les Services et/ou la Plateforme FLOW, que ce soit implicitement ou explicitement. TIE Kinetix ne fournit donc aucune garantie que la mise à jour ou la mise à niveau résoudra les problèmes signalés et que le fonctionnement du Logiciel, des Services et/ou de la Plateforme FLOW soit ininterrompu ou exempt de défaillances ou de virus, que les fonctions ou les performances du Logiciel, des Services et/ou de la Plateforme FLOW soient conformes aux exigences du Client ou que le Logiciel, les Services et/ou la Plateforme FLOW soient adaptés à un usage particulier, ni ne fournit aucune garantie quant à l'utilité du Logiciel, des Services et/ou de la Plateforme FLOW. En outre, TIE Kinetix n'est pas responsable de tout dommage causé par des retards dans la livraison ou la fourniture des mises à jour et mises à niveau.

8.3.3 Si le Client refuse d'installer les mises à jour et/ou les mises à niveau du Logiciel (sur site) que TIE Kinetix a proposé au Client, TIE Kinetix se réserve le droit de résilier le Contrat (de maintenance) ou d'adapter le Contrat (de maintenance) à ce refus.

8.3.4 Fin de vie : TIE Kinetix a le droit de déclarer des versions spécifiques du Logiciel, des Services et / ou de la Plateforme FLOW comme étant en **Fin de vie**. En général, cette Fin de vie sera décidée en fonction de qualifications de sécurité dépassées, de la législation (modifiée ou nouvelle) ou de la disponibilité limitée d'outils et de ressources de développement spécifiques. Chaque déclaration de Fin de vie sera communiquée bien à l'avance par TIE Kinetix et ne donnera jamais lieu à une quelconque responsabilité de TIE Kinetix. Dans la mesure du possible, TIE Kinetix proposera une alternative pour la version ou le Logiciel, les Services et/ou la Plateforme FLOW qui ont été déclarés en Fin de Vie.

8.4 Assistance

8.4.1 Assistance : L'obligation d'assistance de TIE Kinetix consiste à répondre aux questions des utilisateurs et aux messages d'erreur via le bureau d'assistance. TIE Kinetix s'engage à traiter les demandes d'assistance dûment justifiées reçues par le service d'assistance, dans un délai raisonnable.

8.4.2 Heures de travail normales : En principe, le service d'assistance est accessible via le portail et par e-mail les jours ouvrables locaux habituels dans le pays où TIE Kinetix a ses bureaux, entre 8h30 et 17h30 CET. (En France entre 8h30 et 12h00 CET et entre 14h00 et 18h00 CET et aux É.-U. entre 8h00 et 18h00 EST). L'assistance n'est pas disponible les jours fériés. Toute restriction d'accessibilité sera communiquée par le biais du site Internet TIE Kinetix, de la Plateforme FLOW et/ou d'un autre site Internet/portail.

8.4.3 Priorités : Le client doit signaler en détail à TIE Kinetix toute défaillance détectée, conformément aux processus convenus. Lorsqu'une panne du Logiciel, des Services SaaS et/ou de la Plateforme FLOW a été signalée, TIE Kinetix évaluera l'urgence de la panne avant de la réparer. Les priorités seront fixées par TIE Kinetix conformément à l'Accord de niveau de service et aux processus opérationnels réguliers du service d'assistance. TIE Kinetix a le droit d'installer des correctifs temporaires, des dispositifs de contournement ou des limitations permettant d'éviter les problèmes dans le Logiciel, les Services SaaS et/ou la Plateforme FLOW.

8.4.4 Non inclus dans l'Assistance : L'assistance ne comprend pas la réparation des conséquences du remplacement ou de la réinstallation du Logiciel et d'autres activités d'installation, la réparation résultant d'erreurs de l'utilisateur ou d'une utilisation incorrecte, l'assistance à la communication avec (a) le(s) Partenaire(s) commercial(s) du Client (ou le(s) Fournisseur(s) de services du(des) Partenaire(s) commercial(s)), la mise en œuvre de corrections dans les messages, la mise en œuvre d'ajustements aux mappages et autres activités de mappage, le mappage et la mise en œuvre de nouveaux Partenaires commerciaux du Client et la réalisation d'ajustements à la configuration. Si, au cours de l'assistance, il est constaté que des travaux déjà effectués sur la base de la phrase précédente ne sont pas inclus dans l'assistance accordée, TIE Kinetix a le droit de facturer au Client les heures déjà passées selon les tarifs en vigueur ou accordés ou de déduire les heures passées d'un Forfait d'heures déjà acheté par le Client. Chaque demande d'assistance ou appel d'assistance sera calculé en unités d'une (1) heure.

8.5 Formation

8.5.1 La formation se déroulera à distance par vidéoconférence, à moins qu'un lieu spécifique ne soit convenu.

8.5.2 Lors de la participation à une formation, le montant total facturé pour la formation doit être payé par le Client avant le début de la formation. Si le paiement de la formation n'a pas été reçu à temps par TIE Kinetix, TIE Kinetix a le droit de refuser au Client l'accès à la formation en question. En cas de « formation sur mesure », la formation sera dispensée sur la base des coûts réels et les dispositions précédentes du présent article ne s'appliquent pas.

8.5.3 Si le Client ne peut pas participer à une formation, il en informera TIE Kinetix au moins quarante-huit (48) heures avant le début de la

formation. Si le Client a informé TIE Kinetix à temps qu'il ne participera pas à une formation, il aura la possibilité de s'inscrire pour participer à la même formation à un autre jour, lieu ou heure à convenir. En aucun cas, le Client n'a droit à un remboursement des paiements effectués pour la formation.

- 8.5.4 Le Client est autorisé à remplacer un participant à une formation par un autre participant, à condition que TIE Kinetix soit informé du remplacement avant la formation.
- 8.5.5 Si un nombre minimum de participants est requis pour une formation, TIE Kinetix se réserve le droit d'annuler une formation si le nombre minimum n'est pas atteint. Dans ce cas, TIE Kinetix offrira au Client la possibilité de s'inscrire à la même formation un autre jour à convenir. TIE Kinetix se réserve le droit, en cas de besoin, d'apporter des modifications à l'organisation et au contenu d'une formation. En aucun cas, le Client n'a droit à un remboursement des paiements effectués en raison de l'annulation d'une formation. TIE Kinetix ne peut être tenu responsable de l'annulation d'une formation.
- 8.5.6 TIE Kinetix se réserve expressément tous les droits de propriété intellectuelle sur la documentation et le matériel de formation, de test et d'examen. Le client n'est pas autorisé à rendre public, exploiter, vendre, louer ou multiplier les données et/ou les parties de la documentation fournie et/ou les matériaux de formation, de test ou d'examen.

8.6 Expertise-conseil et intégration

- 8.6.1 L'expertise-conseil peut consister en des activités d'installation, de cartographie, d'analyse, d'optimisation, de mise en œuvre, d'intégration et autres activités à exécuter par un consultant de TIE Kinetix (ci-après dénommées « **Expertise-conseil** »).
- 8.6.2 L'expertise-conseil est effectuée sur la base des coûts réels ou sur la base des honoraires estimés tels que décrits dans le Contrat. Si le nombre d'heures utilisées est supérieur à l'estimation, les heures supplémentaires seront facturées par TIE Kinetix et payées par le Client, sur la base des tarifs convenus. Les activités de mappage seront réalisées sur la base des coûts réels avec un minimum d'une (1) heure par incident.
- 8.6.3 Lors de la signature du Contrat, TIE Kinetix se réserve le droit de facturer 100 % des activités convenues pour les projets d'expertise-conseil à l'avance, sur une base mensuelle. Lorsqu'un Forfait d'heures a été acheté, le montant total de la facture sera payé à l'avance. Les travaux supplémentaires sur la base des coûts réels seront facturés, sauf accord contraire écrit avec le Client. Les autres montants liés à l'Expertise-conseil seront facturés au Client par la suite.

8.7 Garantie

- 8.7.1 Toutes les activités d'Expertise-conseil à réaliser par TIE Kinetix seront réalisées uniquement au mieux des connaissances et des capacités de TIE Kinetix. Toutes les activités d'Expertise-conseil seront réalisées sur la base d'une obligation de moyens, donc sans aucune forme de garantie quant au résultat des activités. TIE Kinetix ne garantit donc pas que les activités mènent ou mèneront au résultat souhaité par le Client. En outre, TIE Kinetix n'est pas responsable de tout dommage causé par des retards dans la fourniture de l'Expertise-conseil.