

IMPORTANT: toutes les Offres et Contrats de Services et de ventes de Produits, accessoires ou non aux Services, de **ELGON SA** (« ELGON »), société anonyme établie au 18, rue de l'Industrie, L-8399 WINDHOF, inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B141456, sont soumises aux présentes conditions générales, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qu'il accepte intégralement sans y apposer sa signature, à l'exclusion de toutes autres conditions contractuelles (y compris les conditions d'achat et/générales du Client), sauf accord écrit contraire signé par toutes les parties. En cas de conflits et/ou de contradictions entre les conditions générales et l'Offre, l'Offre prévaut sur les présentes conditions générales.

A. Dispositions Générales

A.1. Définitions

« Client » : désigne la partie contractante qui conclut le présent Contrat avec ELGON.

« Contrat » : désigne l'Offre et les présentes conditions générales.

« Données à caractère personnel » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« Offre » : désigne une Offre écrite et/ou un devis émis par ELGON pour la fourniture des Produits et Services.

« Produit » : désigne tous les matériels (« hardware »), logiciels (« software ») ou autres appareils achetés par le Client à ELGON conformément au présent Contrat.

« Responsable de traitement » : désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement de Données à caractère personnel.

« Services » : désigne tous (i) les Services de formation et (ii) les Services comprenant, mais non exclusivement, la consultance, la conception, l'installation et la gestion du projet, fournis par ELGON dans le cadre du présent Contrat, tels que désignés aux points B et C des présentes conditions générales.

« Sous-Traitant » : désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des Données à caractère personnel pour le compte du Responsable du traitement.

A.2. Offres et Commandes

1. Sauf dérogation explicite, les Offres soumises par ELGON sont valables 30 jours à compter de leur date d'émission. L'acceptation par le Client d'une Offre implique l'acceptation inconditionnelle et sans réserve des présentes conditions générales.

2. Toute commande du Client lie ce dernier, qu'un acompte ait été payé ou non.

3. Les commandes pour lesquelles le prix n'a pas été spécifié sont vendues au tarif en vigueur à la date de livraison.

4. ELGON peut suspendre ou annuler une commande, ou refuser la livraison des Produits et/ou l'exécution des Services, si le Client est en retard ou en défaut de paiement de l'acompte stipulé ou, plus généralement, de toute autre somme due à ELGON, même au titre d'une autre commande.

A.3. Prix et paiement

1. Les prix sont toujours mentionnés en Euro et excluent la TVA et toute autre taxe ou redevance applicable, qui sont à charge du Client.

2. ELGON se réserve le droit d'adapter régulièrement les tarifs de ses Services. Pour les services récurrents, ELGON aura en tout état de cause le droit d'indexer les prix une fois par an, en fonction de l'évolution de l'indice luxembourgeois des prix à la consommation. Si ELGON agit comme revendeur de produits, licences ou services de tiers, ELGON peut adapter ses prix en fonction de l'évolution des prix de ses fournisseurs.

3. Les factures sont dues et payables, net et sans escompte, par transfert bancaire dans les 15 jours de leur émission par ELGON. Toute contestation relative à une facture doit être envoyée par courrier recommandé dans ce délai, en indiquant le numéro de la facture et les raisons précises et motivées de la contestation, à défaut de quoi la facture sera réputée exacte et acceptée. Le Client paiera, en tous cas, le montant incontesté de toute facture contestée.

4. En cas de retard de paiement, ELGON sera habilitée à (i) suspendre, après notification écrite, toutes les livraisons, garanties ou Services ultérieurs et (ii) appliquer automatiquement, de plein droit et sans mise en demeure préalable, une indemnité forfaitaire correspondant à 10% des montants impayés (minimum 150 EUR) ainsi que des intérêts de retard au taux de 1% par mois de retard entamé (ou le maximum permis par la loi) jusqu'à la réception effective du paiement. Les éventuels frais de recouvrement seront également mis à charge du Client, en ce compris des frais administratifs de 15 EUR pour chaque lettre de rappel.

5. La résiliation du contrat conformément à l'article 11 des présentes conditions générales ainsi que toute situation de cessation de paiement, cessation d'activité, de faillite ou situation similaire affectant le Client, ou tout autre fait pouvant impliquer l'insolvabilité du Client, entraînent, de plein droit et sans mise en demeure, la déchéance du terme pour toutes les factures, même non échues, ainsi que l'exigibilité immédiate de la totalité de la créance ou de la redevance due.

6. La compensation par le Client entre les sommes dues à ELGON et les sommes éventuellement revendiquées par le Client n'est pas admise, sauf accord écrit d'ELGON ou si lesdites sommes ont été mises à charge de ELGON par un jugement devenu définitif et irrévocable.

A.4. Livraison et acceptation

A.4.1. Produits

1. Les dates de livraison mentionnées dans les Offres ou les bons de commande sont strictement indicatives. ELGON mettra toutefois en œuvre tous les efforts commerciaux raisonnables pour livrer (si la livraison est assurée par ELGON) les Produits en temps et lieu convenus.

2. Toute réclamation pour vice apparent ou non-conformité des Produits sera notifiée à ELGON par écrit dans les 24h suivant la livraison.

3. Si le Client ne prend pas livraison, de manière injustifiée, d'un quelconque Produit, ELGON sera habilitée à facturer immédiatement (i) le prix des Produits et (ii) tout autre coût occasionné par le défaut de prise de livraison en temps opportun par le Client.

A.4.2. Services

1. Les dates de livraison des Services sont strictement indicatives mais ELGON mettra en œuvre tous les efforts raisonnables pour fournir les Services dans les délais convenus.

2. Les délais de délivrance des Services s'appliquent sous réserve de la collaboration correcte et effective du Client.

3. Les Services seront considérés comme acceptés au terme de l'exécution des Services, sauf si le Client rejette les Services par écrit dans les cinq (5) Jours ouvrables après la fin de l'exécution des Services.

A.4.3. Dispositions communes

1. Tout délai de livraison de Produits et/ou d'exécution des Services éventuellement expressément convenus commence seulement à courir après que ELGON ait été mise en possession de toutes les informations et documents nécessaires pour l'exécution de la livraison/prestation.

2. En cas de multiples demandes du Client de report de livraison des Produits ou des Services, sans cause objective justificative, ELGON pourra considérer que la commande du Client est annulée et les pénalités prévues à l'article A.11, relatives à l'annulation de la commande par le Client, trouveront à s'appliquer.

A.5. Devoir de conseil limité

Le Client est le principal responsable de la détermination de ses besoins et du choix des Services et/ou Produits commandés ; il reconnaît qu'il a eu la possibilité d'obtenir de la part d'ELGON les informations et conseils éventuellement nécessaires avant de commander les Services et/ou Produits.

A.6. Obligations et responsabilité

1. Le Client apportera à ELGON toute l'aide nécessaire pour permettre la fourniture effective des Produits et Services. Cette aide inclura, de manière non-limitative : (i) l'obtention de toutes les licences et autorisations nécessaires à la fourniture des Produits ou à l'exécution des Services (sauf lorsque cela incombe contractuellement à ELGON), (ii) la désignation d'un membre de son personnel en tant que seule personne de contact pour toutes les communications avec ELGON ainsi que pour la coordination de l'exécution des obligations des Parties aux termes du présent Contrat, (iii) la transmission de toutes les informations nécessaires à la fourniture des Services ou à la livraison des Produits, (iv) la mise à disposition de l'espace de travail ou des bureaux appropriés et l'accès aux installations, équipements et systèmes, (v) l'affectation d'un personnel qualifié, compétent et approprié aux fonctions qui permettront à ELGON de fournir les Services, (vi) la prise des décisions en temps opportun concernant les Services et (vii) la préparation de l'environnement nécessaire à la fourniture des Services.

2. Sauf convention expresse contraire, les obligations d'ELGON sont des obligations de moyen. Dès lors, sans préjudice de l'article A.6.6. des présentes conditions générales, ELGON ne peut être tenue responsable – indépendamment du fondement juridique – que pour le dommage résultant de sa propre faute intentionnelle ou faute lourde.

3. Sans préjudice de l'article A.6.6. des présentes conditions générales, ELGON ne peut en aucun cas être tenue responsable pour tout dommage indirect, accidentel, punitif, accessoire ou consécutif, tel que notamment la perte et/ou corruption de données, la perte de bénéfices ou de revenus, la perte de chiffre d'affaires, les coûts d'interruption d'activité, les coûts de retrait et/ou de réinstallation, les coûts de réapprovisionnement, les atteintes à la réputation ou la perte de Clients, les plaintes ou actions de tiers, ce même si un tel dommage était raisonnablement prévisible. En outre, ELGON ne peut en aucun cas être tenue responsable lorsque ses Services et/ou Produits n'ont pas été utilisés conformément à leur destination convenue ou normale.

4. La responsabilité de ELGON de payer une indemnité au Client est limitée à l'équivalent de 50% (cinquante pourcent) des sommes payées par le Client dans le cadre du Contrat durant les douze (12) mois qui précèdent le moment de la survenance de l'événement engageant la responsabilité d'ELGON et ce, quelle que soit la nature de la réclamation, que ce soit à titre contractuel, délictuel, d'une garantie ou autre.

5. Le Client s'engage à couvrir ELGON contre tout recours de tiers se fondant de manière directe ou indirecte sur la livraison de Produits ou la prestation de Services sur base de ces Conditions Générales.

6. Les limitations de responsabilité convenues ci-dessus aux paragraphes A.6.2. à A.6.4 ne s'appliquent pas (i) en cas de préjudice corporel ou la mort d'une personne résultant de la négligence ou de la faute de la part d'ELGON ou de ses préposés, (ii) en cas de dol ou (iii) lorsqu'elles sont contraires à des dispositions légales impératives ou d'ordre public.

7. ELGON ne pourra être tenue pour responsable de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention du Client ou d'un tiers.

8. Toute action judiciaire visant à engager la responsabilité d'ELGON doit être introduite au plus tard deux mois après l'échec de la recherche d'une solution amiable relative la survenance des faits motivant l'action.

A.7. Force majeure

1. La responsabilité des parties ne sera pas engagée en cas de non-respect de tout ou partie de ses obligations découlant d'un cas de force majeure. Les obligations affectées seront suspendues pour une durée égale à celle de la force majeure. Si le cas de force majeure dure plus de deux mois, chacune des parties pourra résilier le contrat par courrier recommandé sans être tenue à aucun dommages et intérêts.

2. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure affectant ELGON : la survenance d'un risque informatique qui n'était pas raisonnablement connu au moment de sa survenance, des attaques informatiques massives et/ou répétées visant l'infrastructure du Client, la défaillance des infrastructures de télécommunication, les grèves et conflits sociaux, la défaillance d'un fournisseur (exemples non-exhaustifs de défaillance : épuisement des stocks et/ou indisponibilité du produit, défaut de livraison par les fournisseurs de ELGON, etc.).

A.8. Marques et références

1. ELGON peut utiliser le nom et le logo du Client, ainsi que les caractéristiques générales des services fournis, à titre de référence commerciale. ELGON s'abstiendra de divulguer toute information confidentielle.

2. Le Client obtiendra l'accord écrit et préalable d'ELGON avant de faire toute déclaration publique à propos de la collaboration avec ELGON.

3. Le Client accepte également que le nom et les coordonnées de ELGON puissent figurer sur les Produits sous forme de lien hypertexte renvoyant au Site Internet.

A.9. Propriété intellectuelle

1. Tout droit de propriété intellectuelle (y compris, mais de manière non limitative, tout droit d'auteur, brevet, marque déposée et tout autre droit de propriété) d'ELGON et/ou des fabricants des Produits (i) existant au moment de l'exécution du présent Contrat ou (ii) apparu en cours d'exécution du présent Contrat, est et restera la propriété unique et exclusive d'ELGON, de ses concédants de licence ou de ses fournisseurs. Tout logiciel (« software ») est fourni moyennant un contrat de licence du concédant de licence ou du fabricant du logiciel. Si le Client reçoit, le cas échéant, un contrat de licence de logiciel requérant une signature, le Client le signera dans les meilleurs délais et renverra le contrat de licence au concédant de licence ou au fabricant du logiciel (« software »), comme précisé dans le contrat de licence de logiciel.

2. Aucun point du présent Contrat ne pourra être considéré comme un transfert ou une cession de tout droit de propriété intellectuelle d'ELGON au Client. En conséquence, aucun titre ou prérogative de propriété d'aucun Produit ou matériel connexe (y compris, mais de manière non limitative, les rapports, schémas, fiches techniques, livres, machines, modèles, outils, outils de programmation, documents ou documentation et logiciels (« software »)) et toute modification ou amélioration apportée à celui-ci, utilisé, développé ou mis à disposition par ELGON durant la fourniture des Services, n'est transféré au Client. ELGON accorde au Client un droit personnel, non transférable et non exclusif d'utiliser les droits de propriété intellectuelle de ELGON uniquement aux fins spécifiques prévues dans le présent Contrat.

3. ELGON reste en tout état de cause propriétaire du savoir-faire apporté lors de l'exécution du contrat ainsi que de ses idées et inventions et, d'une manière générale, de la transcription informatique, de sorte qu'elle puisse les utiliser dans d'autres projets. De même, ELGON se réserve le droit d'utiliser les enseignements qu'elle aura tirés de l'étude et de la réalisation des travaux qui lui sont confiés.

A.10. Confidentialité

1. Pour toute la durée des services, ELGON mettra en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la confidentialité des informations confidentielles du Client, qui sont marquées 'confidentiel' ou sont manifestement confidentielles en raison de leur nature. Les informations rendues publiques ou reçues de tiers sans obligations de confidentialité, ne seront pas considérées confidentielles.

2. ELGON pourra communiquer les informations confidentielles du Client si cela est exigé par la loi, la réglementation applicable ou une injonction d'une autorité compétente. Dans la mesure du possible, ELGON en informera le Client.

3. Si le Client est un Professionnel du Secteur Financier (PSF) placé sous la surveillance de la CSSF, ELGON reconnaît que les informations reçues du Client dans l'exécution des Services peuvent être confidentielles et, en particulier, peuvent être couvertes par le secret professionnel visé par l'article 458 du Code Pénal.

4. Le Client garantira la confidentialité des informations confidentielles d'ELGON qui lui sont communiquées, y compris le contenu des différentes commandes, les prix et informations commerciales d'ELGON, les informations techniques relatives aux services fournis, etc.

A.11. Annulation – Résiliation – Résolution

1. ELGON peut mettre fin avec effet immédiat au Contrat, par l'envoi d'une lettre recommandée au Client, en cas de (i) faute du Client qui n'est pas corrigée dans les 30 jours de son signalement par ELGON, (ii) faute intentionnelle, faute grave, ou faute qui ne peut pas être corrigée du Client, (iii) cessation de paiement, cessation d'activité, faillite ou situation similaire affectant le Client.

2. La résiliation du Contrat se fera sans préjudice des droits d'ELGON déjà acquis et existants. Les montants payés anticipativement par le Client resteront définitivement acquis à ELGON, sans préjudice du droit d'ELGON d'exiger le paiement intégral des services fournis et l'indemnisation de son préjudice.

3. En tout état de cause, le Client sera tenu de payer la totalité (i) du prix des Produits commandés par ELGON à son fournisseur et qui ne peuvent être annulés, (ii) de tout autre coût pour le personnel de d'ELGON affecté à la fourniture des Services et (iii) de toute autre dépense supportée par ELGON, y compris les intérêts échus jusqu'à la date de résiliation.

4. En cas d'annulation d'une commande à l'initiative du Client, ELGON sera fondée à solliciter une indemnité compensatoire de l'ordre, selon le type de service en cause et selon le caractère plus ou moins tardif de l'annulation, de 20 à 100 % du montant total de la commande annulée.

A.12. Protection du personnel

1. Pendant toute la durée des Services et 12 mois suivant la fin des Services, le Client s'interdit, sauf accord contraire d'ELGON, d'engager, directement ou indirectement, ou de recevoir des services, du personnel d'ELGON impliqué dans la fourniture des Services.

2. Cette interdiction s'applique quelles que soient les circonstances de départ de ce membre du personnel.

3. En cas d'infraction à cette clause, le Client sera redevable, sans formalités, d'une indemnité forfaitaire équivalente à douze (12) mois du coût salarial global (salaire plus toutes les charges afférentes à la personne) de ladite personne au moment de son départ.

A.13. Protection des Données à caractère personnel

1. Les Données à caractère personnel collectées dans le cadre d'un Contrat par ELGON en sa qualité de responsable du traitement, comprennent notamment, les nom(s), le(s) prénom(s), l'âge, l'adresse et toute autre donnée

d'identification du Client, ainsi que sa profession, son numéro de téléphone et son adresse courriel.

2. Les données collectées sont traitées pour permettre l'identification du Client, l'exécution et une gestion efficiente du Contrat (et notamment pour les besoins de facturation, support, amélioration du service, etc.), pour assurer le respect d'obligations légales, pour donner suite à des décisions administratives ou judiciaires, ou aux fins de la prévention, recherche et poursuite d'infractions. Ces données peuvent être communiquées à l'une des sociétés du groupe POST, à des sous-traitants et/ou à des tiers dans le cadre des finalités énoncées ci-dessus.

3. Les Données à Caractère Personnel visées à l'article 1 ci-dessus peuvent aussi être traitées par ELGON et par toute autre société du groupe POST aux fins de prospection et de promotion commerciales de leurs services et produits respectifs, tant de manière générale que de manière plus ciblée, et ce lorsque le consentement du Client a été obtenu, si légalement requis, et pour autant que Client n'a pas notifié son opposition contre une telle prospection commerciale directe.

4. En cas de traitement de Données à caractère personnel de Clients ou clients potentiels du Client dans le cadre du Contrat, le Client agit toujours en tant que Responsable de traitement et ELGON en tant que Sous-Traitant. ELGON ne traite des Données à caractère personnel dans le cadre du Contrat que sur instructions et conformément aux instructions du Client.

5. Le Client garantit de respecter à tout moment le règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) ainsi que toute loi et réglementation nationale applicable en sa qualité de Responsable de Traitement. Le Client garantit que le traitement de Données à caractère personnel dans le cadre de ces Services est licite et respecte les conditions légales.

6. ELGON prend toutes les mesures raisonnables afin d'assurer le traitement et la sécurité des Données à caractère personnel conformément au RGPD ainsi qu'à toute loi et réglementation nationale applicable. Le Client reconnaît que les mesures organisationnelles et techniques de sécurité mises en place par ELGON dans le cadre des services sont adéquates à l'égard des traitements de données personnelles effectués.

7. Les données collectées sont conservées aussi longtemps que (i) nécessaire dans le cadre des finalités précisées au présent article A.13 ou (ii) permis et/ou requis par la législation. Pour des données traitées exclusivement à des fins de prospection et promotion commerciales le délai de conservation est de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client.

8. Le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses Données à caractère personnel conformément à la législation applicable. Il dispose en outre du droit de demander que certaines des Données à caractère personnel le concernant et qu'il a fourni, soient transmises à un autre Responsable du traitement lors de la résiliation du Contrat, sous réserve de faisabilité technique. La demande est notifiée par écrit par le Client qui devra alors justifier de son identité.

9. En cas d'inexactitude ou de suppression de Données à caractère personnel communiquées à ELGON, la bonne exécution du Contrat ne peut pas être garantie.

A.14. Sous-traitant(s)

1. ELGON peut sous-traiter la totalité ou une partie des Services à un tiers ou plus, mais restera seule responsable pour ses obligations découlant du présent Contrat.

2. En cas de recours à un/des Sous-Traitant(s) (au sens du RGPD), ELGON s'engage à répercuter sur eux les droits et obligations résultants du Contrat.

A.15. Droit applicable et juridictions compétentes

1. Le Contrat est régi par le droit luxembourgeois.

2. Si une des clauses devait être nulle au regard d'un principe de droit, d'une loi ou d'un règlement en vigueur, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité des autres clauses du Contrat.

3. En cas de litige, les parties chercheront en priorité une solution à l'amiable. Pour certains services fournis par ELGON et dans certaines conditions, un recours est possible auprès de la CSSF en vue de la résolution extra-judiciaire de la réclamation. Ce recours est gratuit ; ELGON communiquera les modalités d'exercice de ce recours à la demande du Client.

4. Après une tentative de recherche d'une solution amiable restée infructueuse, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Luxembourg-Ville, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

A.16. Modification des conditions générales

ELGON se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Les conditions modifiées seront applicables aux services en cours 15 jours après leur communication au Client par ELGON sinon leur publication sur le site web d'ELGON.

B. Dispositions spécifiques applicables aux services de formation

B.1. Annulation par le Client

Les annulations par le Client d'inscriptions à des formations doivent toujours être communiquées par écrit à ELGON. Elles donnent lieu à un remboursement ou à un avoir intégral si elles sont reçues au plus tard quinze (15) jours avant le début de la formation. Passé ce délai, ELGON conservera, à titre d'indemnité de dédit, un pourcentage du montant de l'inscription : 30 % si l'annulation est reçue au plus tard 10 jours avant le début de la formation, 50 % si elle est reçue au plus tard 3 jours ouvrables avant le début de la formation et 100 % si elle est reçue moins de trois jours ouvrés avant le début de la formation. Cette indemnité ne sera pas retenue si, concomitamment à son annulation, le participant se réinscrit à une formation programmée la même année que celle initialement prévue ; à moins qu'il annule également cette nouvelle participation et ce, quelle que soit la date d'annulation.

B.2. Remplacements

Les remplacements de participants sont admis à tout moment, sans frais, sur communication écrite des noms et coordonnées des remplaçants, sauf en cas de réservation et/ou paiement par voucher en raison du caractère nominatif de ceux-ci.

B.3. Report ou annulation par ELGON

1. Si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant pour des raisons pédagogiques, ELGON se réserve le droit d'annuler cette formation au plus tard une semaine avant la date prévue. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou, au choix du Client, un avoir sera émis.

2. ELGON se réserve le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son déroulement ou l'identité formateurs, tout en assurant une qualité pédagogique similaire, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

B.4. Droits intellectuels

1. ELGON est propriétaire exclusive des droits intellectuels et du savoir-faire sur les informations et supports communiqués aux participants dans le cadre des formations. Les participants ne sont pas autorisés à réaliser des enregistrements (sous une forme quelconque) de tout ou partie des formations sans l'accord préalable d'ELGON.

2. Si certains supports (physiques ou électroniques) sont fournis aux participants à l'issue de la formation, ceux-ci sont autorisés à les conserver et à les consulter pour leur usage personnel ; il leur est, en revanche, interdit (et le Client est responsable du respect de cette interdiction) de les reproduire, sous forme physique ou électronique, et de les communiquer à des tiers, en ce compris les autres employés du Client, sous quelque forme que ce soit.

B.5. Exclusions – refus d'inscription

ELGON se réserve le droit (1) d'exclure tout participant si le Client n'a pas transmis son bon de commande à ELGON avant le début de la formation ; (2) d'exclure tout participant dont le comportement générerait le bon déroulement de la formation ; (3) de refuser toute inscription pour un motif légitime et non discriminatoire, notamment s'il existe un litige avec le Client relatif à une commande antérieure.

C. Dispositions spécifiques applicables aux services de gestion informatique (« Managed services »)

C.1. Objet

1. Les services de gestion informatique ont pour objet la gestion, par ELGON, de tout ou partie de l'infrastructure informatique (matériel et/ou logiciels) du Client. Seule l'infrastructure décrite dans la commande du Client, éventuellement modifiée ultérieurement avec l'accord d'ELGON, est couverte par les services. Le terme « infrastructure » utilisé dans les articles suivants vise uniquement l'infrastructure couverte par les services.

2. Les services sont fournis de 09h00 à 18h00 CET, du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés légaux au Grand-Duché de Luxembourg.

C.2. Exclusivité

Pendant toute la durée des services, le Client s'interdit de confier à un autre fournisseur des services de nature similaire et portant sur tout ou partie de l'infrastructure confiée à ELGON.

C.3. Durée



Le Contrat est conclu pour la durée mentionnée dans l'Offre (1 an si aucune durée n'est mentionnée). À l'expiration de celle-ci, le Contrat sera reconduit tacitement pour des durées successives identiques à la durée initiale, sauf si l'une des parties notifie par courrier recommandé son intention de ne pas renouveler le Contrat au plus tard 30 jours avant la reconduction.

C.4. Facturation

1. Les services seront facturés selon l'échéancier stipulé dans l'Offre. Par défaut, les services seront facturés en fin de mois.
2. ELGON se réserve le droit d'arrêter l'infrastructure du Client après 3 rappels de paiement restés infructueux, espacés de 15 jours. L'infrastructure ne sera redémarrée qu'après paiement complet des sommes dues, et le redémarrage pourra entraîner des frais supplémentaires.

C.5. Obligations du Client

1. Le Client fournira à ELGON, dans les délais requis, les informations et documents demandés par ELGON pour la mise en place ou pour l'exécution des services. Le Client respectera les instructions et procédures communiquées par ELGON et relatives à l'exécution des services, en particulier le « code de bonne conduite » d'ELGON et les instructions relatives à la communication à ELGON d'incidents ou de demandes d'intervention.
2. Le Client informera ELGON à l'avance de toute opération ou événement susceptible d'augmenter de manière importante la charge de l'infrastructure.
3. Le Client est responsable de la compatibilité de ses applications avec la mise à jour régulière des systèmes d'exploitation (ou d'autres logiciels de base) effectuée par ELGON dans le cadre des services.
4. Le Client reconnaît que le non-respect de ces obligations est susceptible d'entraîner la dégradation ou l'indisponibilité du service, qui ne pourra être imputée à ELGON, ainsi que des prestations supplémentaires qui seront portées au compte du Client.

C.6. Accès à l'infrastructure et modifications

1. Pour des raisons de sécurité et de bonne exécution des services, ELGON peut restreindre l'accès du Client à l'infrastructure et, en particulier, se réserver l'accès « administrateur ».
2. Toute intervention par le Client sur l'infrastructure ne pourra se faire qu'avec l'accord préalable d'ELGON et en concertation avec celle-ci. ELGON ne sera pas responsable de problèmes causés par le Client dans ce cadre ; toute intervention d'ELGON visant à corriger des problèmes causés par le Client pourra entraîner une facturation supplémentaire aux tarifs en vigueur.
3. Le Client peut demander une modification du périmètre de l'infrastructure (élargissement ou réduction). La mise en œuvre de ces modifications sera assurée par ELGON (aux tarifs habituels) en concertation avec le Client, sauf accord contraire. ELGON ajustera la facturation des services à partir de la mise en œuvre de ces modifications.

C.7. Logiciels, matériel et services de tiers

Les logiciels, matériels et services de tiers (y compris les services cloud, SaaS, etc.) sont régis par leurs propres conditions de vente, de licence et de service, même dans l'éventualité où ELGON agit comme distributeur ou revendeur de ces matériels, logiciels et services. Le Client est responsable du respect de ces conditions contractuelles et s'assurera que celles-ci autorisent ELGON à fournir les services commandés ; le Client indemniserà ELGON en cas d'actions ou de plaintes de tiers dirigées contre ELGON de ce chef. Le Client s'assurera en outre de disposer à tout moment des licences nécessaires, en nombre suffisant. ELGON ne donne aucune garantie de bon fonctionnement ou de conformité des matériels, logiciels et services de tiers et, à l'exception des prestations à fournir par ELGON dans le cadre des services, décline toute responsabilité à leur égard.

C.8. Sauvegarde des données

Sauf accord écrit préalable, le Client est responsable des copies de sécurité (sauvegarde) des données contenues dans son système informatique et, de manière générale, de toutes les données, documents et informations communiqués à ELGON. Toute intervention d'ELGON visant à reconstituer des données du Client seront portées en compte au Client au tarif en vigueur au moment de l'intervention. ELGON ne garantit pas la bonne fin de toute opération de reconstitution de données.

D. Dispositions applicables aux ventes de matériel accessoires ou non aux prestations de services de gestion informatique

D.1. Transfert des risques et de propriété

1. Les risques de perte ou de vol sont transférés au Client lors de la livraison (si celle-ci est assurée par ELGON) ou lors de la remise au transporteur en vue de la livraison (si celle-ci est organisée par le Client).

2. ELGON se réserve la propriété du matériel jusqu'au complet paiement du prix. Jusqu'alors, le Client gardera les Produits et les conservera en tant qu'administrateur pour ELGON.

3. Le Client stockera les Produits de sorte qu'ils soient aisément identifiables comme étant la propriété d'ELGON.

4. Le Client ne transférera pas les Produits aussi longtemps qu'il n'aura pas acquis la pleine propriété des Produits.

D.2. Inspection et garantie

1. Le Client est tenu de procéder à l'inspection du matériel immédiatement après sa livraison et à signaler tout défaut de conformité dans les 24 heures de la livraison. La seule responsabilité d'ELGON consiste à remplacer le matériel non-conforme par un matériel équivalent dans les meilleurs délais.

2. ELGON n'accorde aucune garantie sur le matériel vendu, mais transmet au Client les éventuelles garanties commerciales accordées par le fabricant du matériel concerné.

D.3. Installation et services

Par défaut, l'installation, la configuration, la mise en route du matériel, ainsi que la prise en charge des problèmes éventuels et autres services, ne sont pas assurés par ELGON au titre de la vente de ce matériel. Ce type de services peut toutefois être fourni par ELGON au titre des services de gestion informatique, pour autant que le matériel concerné entre dans le périmètre de ces services.