



## CONDITIONS GÉNÉRALES

## ARTICLE PREMIER. SERVICES

Les présentes Conditions générales (CG) s'appliquent à la fourniture par IP Nexia de tous les services de télécommunication, de technologie de l'information et de conseil et/ou de tous les services professionnels, l'appui et les fonctions connexes détaillés dans les Descriptions de service et/ou les Bons de commande éventuellement proposés et approuvés par les parties. Les services et fonctions décrits dans une Description de service et/ou un Bon de commande sont dénommés ci-après les « Services » et englobent les négociations, offres et confirmations de commande y afférentes.

En l'absence d'exécution d'une Description de service et/ou d'un Bon de commande, le présent document n'engage nullement le Client à recevoir un quelconque Service de la part d'IP Nexia ou à payer des frais quelconques à IP Nexia.

## ARTICLE 2. DÉFINITIONS

- 2.1 Les termes « Codes d'accès » désignent chaque code ou numéro fourni au Client par IP Nexia permettant au Client d'accéder aux services d'IP Nexia.
- 2.2 Les termes « Société affiliée » désignent une entité qui, directement ou indirectement, à ce jour ou ultérieurement, contrôle, est contrôlée par ou est sous le contrôle commun avec une partie au présent Contrat. Aux fins de ce qui précède, le terme « contrôle » désigne la détention de (i) plus de cinquante pour cent (50 %) des droits de vote pour élire les administrateurs de la société ou (ii) de plus de cinquante pour cent du capital de la société.
- 2.3 Le terme « Contrat » désigne la relation contractuelle globale entre IP Nexia et le Client eu égard à tous les services définis dans les CG, aux Descriptions de services et aux Bons de commande.
- 2.4 Les termes « Notification de connexion » désignent une note écrite émise par IP Nexia indiquant que le Service commandé a été installé par IP Nexia conformément au Bon de commande du client, et qu'il a été testé et fonctionne correctement.
- 2.5 Le terme « Client » désigne le contractant pour tous les services conclus avec IP Nexia.
- 2.6 Les termes « Date de livraison » désignent la date à laquelle le Service sera mis à la disposition du Client, telle qu'indiquée dans une notification écrite d'IP Nexia au Client. Nonobstant toute indication contraire dans le présent Contrat ou dans un Bon de commande, aucune date exigée par le Client pour la fourniture du Service ne sera effective tant qu'elle n'aura pas été confirmée par écrit par IP Nexia, au moyen d'une notification signalant au Client la Date de livraison.
- 2.7 Les termes « Bon de commande » désignent une demande contraignante de Service présentée par le Client sous la forme prescrite par IP Nexia. Tout Bon de commande est subordonné aux Conditions générales d'IP Nexia et aux Descriptions de service pertinentes.
- 2.8 Les termes « Portail Client » désignent un site internet sécurisé pour lequel le client recevra un identifiant et un mot de passe et qui proposera des services en ligne, des rapports et des documents d'information sur les services.
- 2.9 Les termes « Site du client » désignent le ou les site(s) occupé(s) par le Client ou ses utilisateurs finaux, sur lesquels le Service est livré.

- 2.10 Le terme « Matériel » désigne tous les équipements, systèmes, câblages et installations permettant au Client d'accéder aux services d'IP Nexia ou de les utiliser.
- 2.11 Les termes « Interruption de service justifiée » désignent toute interruption, toute indisponibilité, tout retard ou toute autre dégradation du Service lié(e) ou associé(e) à, ou causé(e) par tout événement de maintenance programmée (tel que décrit à l'article 3.7 des présentes), toute action ou inaction du Client ou de ses utilisateurs finaux, l'alimentation électrique ou l'équipement du Client, ou un cas de force majeure, tel que défini à l'article 8.1.
- 2.12 Le terme « Installations » désigne tout bien détenu ou loué par IP Nexia ou l'une quelconque de ses Sociétés affiliées ou sur lequel IP Nexia ou l'une quelconque de ses Sociétés affiliées détient un droit de licence, et qui est utilisé pour fournir le Service, y compris tous les terminaux et autres équipements, conduits, câbles à fibre optique, dispositif optronique, câbles, lignes de communication, ports, routeurs, commutateurs, CSU (« unités de service de canal »), DSU (« unités de service de données »), armoires, étagères, salles privées et autres.
- 2.13 Les termes « Conditions générales » (CG) désignent les modalités et conditions définies dans le présent document et applicables à tout service contracté entre IP Nexia et un Client via un Bon de commande.
- 2.14 Les termes « IP Nexia » désignent IP Nexia N.V./S.A.
- 2.15 Les termes « POP IP Nexia (Point de Présence) » désignent un centre de données dont IP Nexia ou l'une quelconque de ses Sociétés affiliées est locataire ou propriétaire, dans le but, entre autres, d'y localiser et d'y héberger du matériel de communication.
- 2.16 Le terme « Service » désigne tout service d'IP Nexia couvert par une Description de service et identifié dans un Bon de commande.
- 2.17 Les termes « Date de démarrage du Service ou Date réelle d'activation » désignent la première des dates suivantes : (i) la date mentionnée dans la Notification de connexion, à moins que le Client n'ait notifié à IP Nexia que le Service ne fonctionnait pas correctement en application des dispositions de l'article 4.1 (ou, si deux ou plusieurs Services sont désignés sur le Bon de commande comme étant « regroupés » ou « liés », la date mentionnée sur la Notification de connexion de tous ces Services) ; ou (ii) la date à laquelle le Client commence à utiliser le Service ; ou (iii) la date de réception par le Client de l'identifiant et du mot de passe lui permettant d'accéder aux services d'IP Nexia.
- 2.18 Les termes « Niveaux de Service » désignent les solutions spécifiques proposées par IP Nexia eu égard à l'installation et à l'exécution du Service visé par la Description de service propre au Service considéré.
- 2.19 Les termes « Description de Service » désignent une description établissant les conditions spécifiques à un Service, des Installations ou d'autres outils particuliers proposés par IP Nexia. Tout Bon de commande renvoie à une « Description de Service ».
- 2.20 Les termes « Durée du Service » désignent la durée (mesurée à partir de la Date de démarrage du Service) pour laquelle le Service a été souscrit, conformément au Bon de commande. Si elle n'est pas définie explicitement dans le Bon de commande ou dans la ou les Description(s) de Service correspondante(s), la Durée du Service sera fixée à une période limitée de 24 mois. Au terme de cette période, le Contrat sera automatiquement reconduit pour des périodes successives de la même durée que le Contrat initialement

conclu aux mêmes conditions, sauf si le Service est résilié par courrier recommandé 30 jours avant le terme de la Durée du Service applicable.

- 2.21 Le terme « Tarifs » désigne les prix commerciaux mentionnés dans les Descriptions de Service ou les Bons de commande et leurs annexes.
- 2.22 Les termes « Interventions urgentes » désignent tous les travaux qu'il est raisonnable d'effectuer simultanément et tous les travaux nécessaires pour mettre fin aux situations suivantes ou les prévenir : a) danger pour les personnes ou les marchandises, b) interruption des services d'IP Nexia, c) infraction à une loi, une règle ou une licence ou d) dommage à IP Nexia.
- 2.23 Le terme « Écrit » désigne un courrier postal recommandé, une télécopie avec accusé de réception ou un courrier électronique avec identification sécurisée de l'expéditeur et accusé de réception du destinataire.

### ARTICLE 3. FOURNITURE DU SERVICE

- 3.1 Soumission du Bon de commande. Pour commander un Service, le Client peut remettre à IP Nexia un Bon de commande portant sur le Service requis. Le Bon de commande et les documents annexés doivent inclure une description du Service, ainsi que les frais non récurrents et les frais mensuels récurrents pour le Service, et également préciser la Durée du Service.
- 3.2 Acceptation par IP Nexia. À la réception du Bon de commande, si IP Nexia décide d'accepter celui-ci, IP Nexia remet un exemplaire contresigné du Bon de commande pour le Service requis. IP Nexia ne sera tenue de fournir un Service commandé que si elle a remis un exemplaire contresigné du Bon de commande pour le Service en question.
- 3.3 Approbation de crédit et dépôts. Le Client communique à IP Nexia les informations de crédit demandées. En outre, la fourniture de Service est subordonnée à l'approbation du crédit. IP Nexia peut demander au Client d'effectuer un dépôt ou de donner toute autre forme de garantie comme condition (a) d'acceptation d'un quelconque Bon de commande ou (b) de poursuite par IP Nexia de tout Service non basé sur l'usage, uniquement si (i) le Client ne verse pas à IP Nexia un montant incontestablement dû dans les délais requis ou si (ii) la condition financière du Client connaît un bouleversement négatif considérable (tel que déterminé par IP Nexia, à son entière discrétion). Tout dépôt est limité à des frais estimatifs de trois (3) mois pour le Service et sera exigible sur demande écrite d'IP Nexia. Tout dépôt est détenu par IP Nexia en garantie du règlement des frais incombant au Client. Lors de la résiliation du Service fourni au Client, le montant du dépôt est crédité sur le compte du Client et tout solde créditeur est remboursé. Tout dépôt versé par le Client en vertu du présent article 3.3 est détenu par IP Nexia, conformément au droit applicable audit dépôt.
- 3.4 Site du Client. Le Client s'engage à permettre à IP Nexia d'accéder au Site du Client, dans la limite raisonnable établie par IP Nexia, pour l'installation, l'inspection, la maintenance programmée des Installations et du Matériel liés au Service, ainsi qu'en cas de maintenance d'urgence. IP Nexia s'engage à prévenir le Client de toute intervention de maintenance programmée qui requiert l'accès au Site du Client au moins deux (2) jours ouvrables à l'avance. Le Client est responsable de la fourniture et du maintien, à ses propres frais, de l'alimentation électrique, du chauffage et de la climatisation aux niveaux nécessaires afin d'assurer un environnement propice aux Installations (par ex. matériel) sur le Site du Client. En cas de manquement du Client, celui-ci est tenu de rembourser à IP Nexia les coûts réels et raisonnables pour la réparation ou le remplacement de toute

Installation ou de tout Matériel détérioré(e) ou détruit(e) du fait de son manquement. Le Client s'engage à fournir sur le Site du Client un espace de travail sécurisé et conforme à toutes les dispositions législatives et réglementaires relatives aux conditions de travail.

- 3.5 Matériel et autres installations d'IP Nexia. Sauf accord ou convention contraire, tout le Matériel et les autres installations restent la propriété d'IP Nexia. En cas de faillite, le Client est tenu d'informer le curateur de la présente clause de propriété. IP Nexia s'engage à fournir le Matériel et les autres installations et veille à les maintenir en bon état de fonctionnement. Le Client ne doit pas effectuer ni autoriser le réaménagement, la déconnexion, l'enlèvement, la réparation ou toute autre manipulation du Matériel ou des autres installations sans l'autorisation préalable écrite d'IP Nexia. Le Matériel et les autres installations ne doivent pas être utilisés à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été fournis par IP Nexia. Le Client ne doit prendre aucune mesure ayant pour effet de grever le Matériel et les autres installations d'un privilège ou d'une servitude quelconque. En aucun cas, IP Nexia ne sera responsable vis-à-vis du Client ou de toute autre personne pour l'interruption du Service ou pour toute perte, tout frais ou tout préjudice dû ou lié à la mauvaise utilisation ou maintenance du Matériel ou des autres installations par le Client, ou à l'accès au Matériel ou aux installations par tout tiers, via le Client, en violation du présent Contrat. En outre, le Client est tenu d'indemniser IP Nexia de tout préjudice résultant des actions susmentionnées. Le Client s'engage (lequel accord subsistera après l'expiration, la résiliation ou l'annulation de tout Bon de commande) à autoriser IP Nexia à enlever le Matériel ou les autres installations du Site du Client :
- Après la résiliation, l'expiration ou l'annulation de la Durée de Service de tout Service pour lequel le Matériel ou les autres installations étaient utilisés ; ou
  - Pour permettre leur réparation ou remplacement, ou pour tout autre motif qu'IP Nexia estime nécessaire ou souhaitable. Toutefois, IP Nexia s'engage à déployer des efforts raisonnables afin de minimiser les interruptions du Service qui pourraient en résulter.
- 3.6 Restitution du Matériel. Dans les 8 jours suivant le terme ou l'annulation d'un contrat, le Client est tenu de mettre à disposition d'IP Nexia le matériel fourni par IP Nexia. Par mettre à disposition, les parties entendent le dépôt par le Client de l'intégralité du matériel d'IP Nexia au siège social d'IP Nexia, contre reçu, un jour ouvrable, entre 8h30 et 17h30, ou la demande formulée par le Client à IP Nexia, par courrier recommandé, de se rendre à l'adresse susmentionnée, entre 8h30 et 17h30, pour retirer le matériel. Cette demande doit être adressée à IP Nexia au plus tard le cinquième des 8 jours susmentionnés. À défaut, le Client sera redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de non-restitution du matériel d'un montant de 50 € par jour de retard, sans préjudice du droit de réclamer d'autres dommages et intérêts, et ce jusqu'à ce que le matériel soit effectivement mis à la disposition d'IP Nexia en vertu des modalités convenues ci-dessus.
- 3.7 Matériel fourni par le Client. IP Nexia peut procéder à l'installation de certains matériels de communication fournis par le Client lors de l'installation du Service, mais IP Nexia n'assume aucune responsabilité pour l'exploitation ou la maintenance de tels matériels de communication fournis par le Client. IP Nexia n'assume aucune obligation ou responsabilité de quelque nature que ce soit pour la configuration, la gestion, les performances ou toute autre question relative à du matériel fourni par le Client, servant à l'accès au trafic ou à l'échange de trafic en relation avec le Service.
- 3.8 Maintenance programmée. La maintenance programmée du réseau Nexia ne devrait pas impliquer d'interruption du Service. Toutefois, dans le cas où une maintenance programmée nécessiterait une interruption du Service, IP Nexia s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables sur le plan commercial pour (i) avertir le Client de la maintenance programmée au moyen d'une notification adressée au Client sept (7) jours au préalable, (ii) collaborer de bonne foi avec le Client pour essayer de minimiser toute perturbation des

services fournis au Client, susceptible de résulter de ladite maintenance programmée et (iii) effectuer ladite maintenance programmée pendant les heures creuses.

- 3.9 Codes d'accès. Tout code d'accès attribué au Client est personnel et confidentiel. Le Client est responsable du respect de cette confidentialité. Si le Client soupçonne qu'un tiers utilise son code d'accès sans autorisation, il en informe IP Nexia immédiatement, par écrit. Le Client assume l'entière responsabilité de l'utilisation de son téléphone, de son portable ou des lignes de transmission de données et/ou du ou des code(s) secret(s) d'utilisateur par des tiers, avec ou sans son consentement. Il est explicitement convenu entre les Parties que le Client est l'unique responsable du ou des code(s) d'accès et de l'utilisation qui en est faite. Le Client est tenu d'assumer tous les coûts liés aux appels téléphoniques ou à d'autres services utilisés, en ce compris tous les appels effectués après la demande d'annulation du ou des code(s) d'accès ou après signalisation de la perte du ou des code(s) d'accès, jusqu'à l'enregistrement de l'annulation conformément aux règles et réglementations d'IP Nexia. Le Client payera intégralement les services d'IP Nexia sur la base d'une facture mensuelle, que le Client ait utilisé lui-même les services ou non. Le Client doit veiller également à ce que personne n'utilise ou n'essaye d'utiliser le(s) code(s) d'accès après l'annulation du contrat par l'une des Parties.

#### ARTICLE 4. FACTURATION ET RÈGLEMENT

- 4.1 Point de départ de la facturation. Lorsque le Service faisant l'objet d'un bon de commande a été installé et testé, IP Nexia fait parvenir au Client une Notification de connexion. À compter de la réception de la Notification de connexion, le Client dispose de septante-deux (72) heures pour confirmer que le Service a été installé et fonctionne correctement. En l'absence de notification écrite du Client adressée à IP Nexia dans le délai de septante-deux (72) heures indiquant que le Service n'est pas installé conformément au Bon de commande et ne fonctionne pas correctement, la facturation débute à la Date de démarrage du Service concerné, que le Client ait ou non obtenu auprès d'autres opérateurs les prestations nécessaires au fonctionnement du Service et que le Client soit ou non préparé à accepter la livraison du Service commandé. En cas de notification du Client adressée à IP Nexia dans les délais susmentionnés, indiquant que le Service n'a pas été installé ni ne fonctionne correctement, IP Nexia est tenue de corriger les carences du Service et de remettre au Client une nouvelle Notification de connexion, à la suite de quoi le processus spécifié aux présentes est répété.
- 4.2 Frais. Le Bon de commande indique les frais non récurrents, les frais basés sur l'usage et les frais récurrents liés au Services. Ces frais seront conformes à tout régime de redevance ou condition tarifaire éventuellement précisé(e) dans la Description du Service propre au Service concerné. Sauf disposition expresse contraire sur le Bon de commande, tout frais non récurrent sera facturé par IP Nexia au Client à la Date de démarrage du Service. Toutefois, si un Service requiert l'installation ou la construction par IP Nexia d'Installations supplémentaires en prévision du Service, le Bon de commande peut inclure des frais non récurrents à la charge du Client, payables avant la Date de démarrage du Service, tel que mutuellement convenu entre les parties et spécifié dans le Bon de commande. Si le Client demande et IP Nexia accepte (à son entière discrétion) d'apporter un quelconque changement au Bon de commande ou au Service après acceptation par IP Nexia, y compris, sans s'y limiter, la date de livraison requise par le Client pour la fourniture du Service ou la Date de démarrage du Service, des frais non récurrents supplémentaires et/ou des frais mensuels récurrents non définis autrement dans le Bon de commande peuvent s'appliquer, sous réserve de l'approbation préalable de tous lesdits frais par le Client.

- 4.3 Règlement des factures. Les factures sont émises chaque mois. IP Nexia facture à l'avance pour le Service à fournir le mois en cours, à l'exception des frais dépendant du niveau d'utilisation du Service, qui sont facturés à terme échu ou selon les modalités indiquées dans la Description du Service ou le Bon de commande, le cas échéant. La facturation des mois incomplets se fait au prorata, sur la base du mois calendaire, sauf mention contraire dans la Description du Service ou le Bon de commande. Le Client règle la facture par domiciliation bancaire, au plus tard dans les dix jours de son émission. En cas de non-paiement à l'échéance, le Client est redevable de plein droit et sans mise en demeure, sans préjudice des droits d'IP Nexia, d'intérêts de retard au taux légal fixé sur la base de la loi du 2.8.2002, augmenté de 2 % l'an, à compter de la date d'échéance jusqu'au paiement intégral, d'une clause pénale de 10 % du montant impayé avec un minimum de 60,00 € ainsi que, le cas échéant, des frais de sommation par huissier de justice et/ou par avocat, en ce compris les frais de recherche et d'identification, le tout sans préjudice des frais et des indemnités de procédure qui peuvent être réclamés en cas de recouvrement judiciaire. Les frais administratifs de rappel seront facturés 12,50 € pour le premier rappel, 12,50 € par rappel suivant (avec un maximum de 3 rappels par trimestre). Ces montants sont repris sur la facture qui suit la période concernée par le rappel (montants exemptés de TVA).
- 4.4 Impôts et taxes. Tous les frais de Service s'entendent hors taxes applicables. Toutes les taxes applicables seront ajoutées aux factures, tel que prévu par la loi.
- 4.5 Factures contestées. En cas de contestation raisonnable par le Client d'une partie d'une facture d'IP Nexia, le Client est tenu de payer la somme contestée de la facture et de déposer une réclamation écrite (contenant des informations détaillées concernant la nature de la plainte, le montant et les factures contestées, ainsi que les informations nécessaires pour identifier le ou les Service(s) faisant l'objet de la contestation) concernant le montant contesté. Toutes les réclamations doivent être adressées par écrit à IP Nexia dans les quinze (15) jours suivant la date de facturation pour ces Services. Le Client renonce au droit de contester tout frais qu'il n'a pas contesté dans le délai de quinze (15) jours. En cas de résolution du différend au détriment du Client, celui-ci est tenu de payer les montants faisant l'objet de la contestation, ainsi que des intérêts au taux indiqué à l'article 4.3.
- 4.6 Frais de résiliation. Le Client peut résilier un Service avant la fin de la Durée du Service, en respectant un préavis de trente (30) jours adressé à IP Nexia (suffisamment détaillé pour permettre l'identification du Service concerné). Si le Client résilie le Service avant la fin de la Durée du Service, ou si IP Nexia résilie le Service comme suite à un manquement du Client en vertu de l'article 5.2 du présent Contrat, le Client devra verser à IP Nexia des frais de résiliation égaux à la somme des montants suivants :
- Tous les montants impayés inhérents aux Services fournis jusqu'à la date de résiliation ;
  - Les frais non récurrents pour tout Service annulé qui n'ont pas déjà été réglés ;
  - Les frais mensuels récurrents se rapportant au(x) Service(s) résilié(s), qui auraient été engagés, calculés entre la date effective de résiliation et la fin de la Durée du Service.
  - Avec un minimum de cinquante (50) euros hors TVA par ligne et/ou par numéro, les frais d'utilisation pour le(s) Service(s) résilié(s) qui auraient été engagés, calculés entre la date effective de résiliation et la date de fin de Durée du Service, par extrapolation de l'utilisation qui a été faite les 12 mois précédant la date de résiliation ou de l'utilisation complète si moins de 12 mois se sont écoulés entre le jour de démarrage du service et la date effective de résiliation.

- e. De plus, IP Nexia se réserve le droit de réclamer une indemnité supplémentaire correspondant à 1/12 du montant moyen des communications (appels, sms, mms, internet, ...) facturées pendant les 12 derniers mois (factures clôturées au moment de la résiliation), multiplié par le nombre de mois restants jusqu'au terme initial, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de € 50 par carte SIM pour les frais administratifs occasionnés par la résiliation anticipée.

Les parties reconnaissent que les frais d'annulation ou de résiliation indiqués dans le présent article sont une estimation de bonne foi des dommages réels que subira IP Nexia et ne constituent pas une sanction.

- 4.7 Utilisation frauduleuse des Services. Tous les frais inhérents au Service imputables au Client incombent à celui-ci. En cas de Services basés sur l'utilisation, le Client prend à sa charge de tous les frais d'utilisation, même s'ils résultent de l'utilisation frauduleuse ou non autorisée du Service, excepté lorsque l'utilisation frauduleuse ou non autorisée est le fait d'IP Nexia ou de ses employés.
- 4.8 Modification des tarifs. IP Nexia a le droit d'adapter ou de modifier les tarifs ou la structure tarifaire, à condition (1) que cela n'entraîne pas un coût plus élevé ou un changement d'utilisation majeur pour le Client ; (2) d'en informer le Client par écrit ou via une publication sur le portail client de services en ligne, au plus tard un mois avant la modification projetée. En cas d'augmentation tarifaire, le Client a le droit de résilier le contrat sans pénalité, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications. Les tarifs peuvent être adaptés à tout moment en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation ou de décisions réglementaires, sans que cela n'ouvre le droit pour le client d'annuler le contrat. Le nouveau prix est calculé conformément à la formule suivante : le prix de base multiplié par le nouvel indice des prix à la consommation.

## ARTICLE 5. DURÉE ET RÉSILIATION

### 5.1 Durée.

(A) Le Contrat entre IP Nexia et le Client, ainsi que les CG, toutes les Descriptions de service et tous les Bons de commande prendront effet à compter de la date de signature du premier Bon de commande et continueront de s'appliquer jusqu'à la résiliation des tous les Bons de commande par l'une des parties (« Durée du Contrat »).

(B) IP Nexia s'engage à fournir tout Service commandé en vertu du Contrat pendant toute la Durée du Service, telle que définie dans les Bons de commande ou les Descriptions de Service, et le Client s'engage à régler tous les frais correspondants jusqu'à la fin de la Durée du Service.

(C) Sauf mention contraire dans le Bon de commande ou la Description du Service, la durée de service par défaut du Bon de commande s'élève à 24 mois.

(D) Sauf mention contraire dans le Bon de commande ou la Description du Service, au terme de chaque durée de service du Bon de commande, celle-ci est prolongée systématiquement pour une période de 12 mois, à moins que le Service ne soit résilié par courrier recommandé 30 jours avant la fin de la Durée de Service applicable.

- 5.2 Manquement de la part du Client. Si (i) le Client consent à une cession au bénéfice de ses créanciers, dépose une requête volontaire en faillite ou toute requête ou sollicite ou

consent à une réorganisation, un arrangement, un ajustement, une composition, une liquidation, une dissolution ou toute mesure similaire ; (ii) le Client est visé par une requête de mise en faillite ou autre insolvabilité involontaire et si la cause n'est pas rejetée dans les soixante (60) jours ; (iii) le Client manque à son obligation de paiement dans les délais requis, tel que prévu par les présentes, et ne remédie pas à ce manquement dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la notification écrite d'IP Nexia, ou si (iv) le Client manque à l'une de ses obligations essentielles au titre du présent Contrat (autre que l'obligation de paiement) et ne remédie pas à ce manquement dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de la notification écrite d'IP Nexia, IP Nexia peut (A) résilier le Contrat et tout Bon de commande, en tout ou en partie, auquel cas IP Nexia sera déliée de toute obligation en vertu des présentes, et/ou (B) utiliser tout recours qu'elle pourrait se prévaloir, en droit ou en équité, au titre du présent Contrat.

- 5.3 Manquement de la part d'IP Nexia. Si (i) IP Nexia consent à une cession au bénéfice de ses créanciers, dépose une requête volontaire en faillite ou toute requête ou sollicite ou consent à une réorganisation, un arrangement, un ajustement, une composition, une liquidation, une dissolution ou toute mesure similaire ; si (ii) IP Nexia est visée par une requête de mise en faillite ou autre insolvabilité involontaire et si la cause n'est pas rejetée dans les soixante (60) jours ; ou si (iii) IP Nexia manque à l'une de ses obligations essentielles au titre du présent Contrat et ne remédie pas à ce manquement dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de la notification écrite du Client, le Client peut (a) résilier le Contrat et/ou tout Bon de commande, en tout ou en partie, auquel cas le Client sera délié de toute obligation en vertu des présentes, et/ou (B) utiliser tout recours qu'il pourrait se prévaloir, en droit ou en équité, au titre du présent Contrat.

## ARTICLE 6. RESPONSABILITÉS ET INDEMNISATION

- 6.1 Préjudices indirects. Nonobstant toute autre disposition des présentes, aucune des Parties n'est responsable de l'indemnisation de l'autre Partie pour toute perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires, perte de clientèle, non-réalisation des économies escomptées, perte de données, pour toutes dépenses pour l'achat de services de remplacement, pour tout préjudice collatéral, accidentel, spécial ou consécutif, ou pour tous dommages intérêts exemplaires ou de réparation résultant de la fourniture ou du défaut de fourniture de services couverts par le Contrat ou tout Bon de commande.
- 6.2 Dommmages corporels et décès. Aucune disposition du présent Contrat ne doit être interprétée comme limitant la responsabilité de l'une ou l'autre des Parties en cas de dommages corporels ou de décès causés par négligence d'une partie ou de ses employés.
- 6.3 Exclusion de garantie. IP Nexia ne donne aucune garantie et ne fait aucune déclaration, explicite ou implicite de droit ou de fait, réglementaire ou autre, y compris les garanties de qualité marchande et de conformité pour un usage particulier, à l'exception de celles expressément indiquées au titre du Contrat ou de toute description de service applicable.
- 6.4 Indemnisation. Chacune des parties s'engage à indemniser l'autre partie de toutes réclamations de tous tiers et de toutes dépenses (y compris les frais juridiques et de justice) résultant de dommages matériels, de dommages corporels ou d'un décès découlant de la négligence ou d'une inconduite délibérée de la partie en cause dans le cadre du Contrat.

## ARTICLE 7. NIVEAUX DE SERVICE ET SPÉCIFICATIONS

- 7.1 Descriptions de Service. Tous les niveaux de service et les spécifications se rapportant à un service spécifique fourni par IP Nexia au Client sont définis dans la Description de Service applicable à laquelle se réfère le Bon de commande et font partie du Contrat. Les dernières Descriptions de Service valides sont publiées sur le Portail client ou peuvent être obtenues sur simple demande du Client à IP Nexia.
- 7.2 Interruptions de Service et fourniture du Service. S'il souhaite faire part de problèmes liés à l'exécution du Service, le Client peut contacter le Service clientèle d'IP Nexia en appelant aux numéros de service d'assistance ou en utilisant les outils en ligne du Portail Client publiés sur [www.ipnexia.com](http://www.ipnexia.com). Pour permettre à IP Nexia d'enquêter sur un problème signalé, le Client accepte de fournir à IP Nexia les renseignements raisonnablement demandés par IP Nexia, dans la mesure où ils sont à la disposition du Client. Ces renseignements peuvent comprendre, le cas échéant, sans s'y limiter, un circuit ID, un ou plusieurs point(s) de terminaison de circuit, une ou plusieurs adresse(s) IP, le numéro de téléphone à l'origine de l'appel et le numéro de téléphone du correspondant.
- 7.3 Crédits relatifs au niveau de Service. Si IP Nexia n'atteint pas un niveau de service spécifique au cours d'un mois donné, IP Nexia émet un crédit au Client tel que décrit dans la Description de service applicable, à la demande du Client. Le calcul de tout événement de niveau de service se fait sur la base du livret d'entretien et du système de dossier d'incident d'IP Nexia. Pour demander un crédit, le Client doit contacter le représentant commercial d'IP Nexia ou adresser une demande écrite (contenant suffisamment de détails pour pouvoir identifier le Service concerné), conformément à l'article 8.4, dans les soixante (60) jours suivant la fin du mois pour lequel le crédit est demandé. En aucun cas le montant total des crédits émis au Client par mois n'excédera la somme des frais mensuels récurrents facturés au Client pour le Service concerné pour ledit mois.
- 7.4 Modification des niveaux de service et des spécifications. IP Nexia a le droit d'adapter ou de modifier les niveaux de service ou les spécifications, à condition (1) que cela ne se traduise pas par leur dégradation notable ou par un changement essentiel d'utilisation pour le Client ; (2) d'en informer le Client par écrit ou via la publication d'une nouvelle Description de service sur le Portail client de services en ligne, au moins un mois avant la modification projetée. Si le Client est en mesure de prouver que la modification entraînera une dégradation notable ou un changement négatif essentiel dans l'utilisation du service, il a le droit d'annuler le contrat sans pénalité, au plus tard le dernier jour du mois suivant les modifications projetées.
- 7.5 Numéros nomades géographiques : Les numéros des personnes appelant les services de secours 100, 101, 102, 110 et 112 sont systématiquement présentés à ces derniers, même si le client a empêché la présentation de son numéro.  
Les numéros nomades géographiques ne peuvent être attribués que si le titulaire du numéro garanti, tant au moment de l'attribution du numéro que pendant la période d'utilisation du numéro, que l'identité de service géographique de ce numéro correspond à l'adresse mentionnée. Il est essentiel que cette adresse puisse être clairement liée, sur la base de données objectives, au client.  
Le client endosse les responsabilités suivantes lors du routage d'appels vers les services de secours :
- L'adresse physique du numéro de téléphone à partir duquel les appels sont établis doit correspondre à son adresse réelle.
  - Le client supporte tous les risques liés à l'utilisation nomade du service pour des appels vers les services de secours.
  - Le central téléphonique du client doit permettre à IP Nexia de transmettre l'identité précise (numéro et code postal) de la partie appelant les services de secours.
  - Le client assume l'entière responsabilité juridique des informations dont il est propriétaire et dont il assure la tenue à jour, car l'exactitude de ces informations influence leur routage et leur transmission. IP Nexia mettra tout en oeuvre pour que les informations fournies par

le système du client soient transmises de manière transparente à la centrale des services de secours.

IP Nexia ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'envoi des services de secours à une mauvaise adresse, ni des dommages directs et/ou indirects imputables au non-respect par le client de l'une de ses obligations.

## ARTICLE 8. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 8.1 Force Majeure. Aucune des parties ne peut être tenue responsable et aucun crédit ni autre recours ne sera accordé en cas de défaillance dans la fourniture ou de dysfonctionnement de l'équipement survenant hors du contrôle raisonnable de la partie en question, notamment dans les cas suivants : explosions, accidents, incendie, inondation, guerre, émeute, grève, embargo, fait du prince, décision des autorités civiles ou militaires, impossibilité d'obtenir le matériel nécessaire ou de la main-d'œuvre qualifiée, conflits sectoriels et le fait de tout autre fournisseur de services de télécommunications (« cas de force majeure »). Dans le cas où IP Nexia est dans l'incapacité de fournir un Service à la suite d'un cas de force majeure, le Client n'a pas l'obligation de payer IP Nexia pour le Service affecté et ce, sur toute la durée de cette incapacité d'IP Nexia à fournir le Service en question. Si, pour cause de force majeure, IP Nexia est empêchée de poursuivre l'exécution du contrat, en tout ou en partie, ou si, pour cause de circonstances imprévisibles, l'exécution du contrat est rendue impossible, IP Nexia a le droit de résilier le contrat, entièrement ou partiellement, dans le mois du commencement de la force majeure invoquée ou de la survenance des circonstances imprévisibles, sans aucune obligation d'indemnisation.
- 8.2 Cession et revente. À l'exception d'une cession à une Société affiliée, aucune des parties ne peut céder les droits qui lui sont octroyés ni les obligations qui lui incombent en vertu du présent Contrat ou de tout Bon de commande ou de toute Description de Service, sans l'accord préalable écrit de l'autre partie, qui ne sera pas refusé sans motif valable. Le présent Contrat s'applique à tout ayant-droit ou cessionnaire approuvé. Nonobstant toute cession autorisée par le Client, le règlement de tous les frais dus pour chacun des Bons de commande demeure la responsabilité du Client. Le Client peut procéder à la revente du Service à un « utilisateur final » tiers, sous réserve d'indemniser, de défendre et de préserver IP Nexia de toute réclamation déposée à l'encontre d'IP Nexia par ledit utilisateur final.
- 8.3 Sociétés affiliées
- Le Service peut être fourni au Client, en vertu du présent Contrat, par une Société affiliée d'IP Nexia, y compris, sans s'y limiter, une Société affiliée autorisée à fournir des Services dans un pays autre que le pays de signature du présent Contrat. Si un Bon de commande requiert que le Service soit fourni dans une juridiction où, pour que le Bon de commande ait force exécutoire, des conditions supplémentaires doivent être ajoutées, les parties devront intégrer lesdites conditions dans le Bon de commande (en préservant, dans la plus grande mesure possible, les présentes conditions générales). Nonobstant toute fourniture du Service au Client en vertu du présent Contrat par une Société affiliée d'IP Nexia, la fourniture et l'exécution du Service conformément aux présentes conditions générales demeurent la responsabilité d'IP Nexia.
- 8.4 Notifications. Les notifications se feront par écrit et seront suffisamment détaillées. Elles seront réputées signifiées lorsqu'elles seront remises en main propre, ou envoyées par

télécopie, courrier express, courrier électronique (si une adresse électronique figure ci-après) ou par courrier postal (ou par courrier prioritaire international, le cas échéant) aux adresses suivantes :

SI ADRESSÉES À :

IP Nexia  
Kouterveldstraat 2  
1831 Diegem – Belgique  
TÉLÉCOPIEUR : +32 2 646 44 24

SI ADRESSÉES AU CLIENT :

.....  
.....  
.....

FAX : + .....

À l'adresse indiquée par le Client à IP Nexia dans le « formulaire de demande de renseignements client » convenu entre les parties ou à toute autre adresse éventuellement communiquée par écrit par la partie destinataire de la notification à l'autre partie, selon les termes du présent Contrat.

Toutes ces notifications seront réputées signifiées (i) le jour de la livraison en cas de remise en main propre, (ii) le jour ouvrable suivant l'expédition en cas d'envoi par service de courrier express, (iii) le troisième jour ouvrable suivant l'expédition en cas d'envoi par service de courrier postal ou (iv) le jour de la transmission en cas d'envoi par télécopieur ou par courrier électronique (ou le jour ouvrable suivant la transmission si celle-ci est effectuée un week-end ou un jour férié). Indépendamment de ce qui précède, toute notification remise par IP Nexia au Client dans le cadre normal de la fourniture de Service selon le présent Contrat sera considérée comme correctement signifiée si elle est remise par le biais des méthodes susmentionnées ou par courrier électronique, à l'adresse figurant sur le Bon de commande.

## 8.5 Politique d'utilisation

(A) Sous réserve de l'article 8.5(B) ci-dessous, l'utilisation du Service par le Client doit être conforme à la politique d'utilisation et à la politique de confidentialité d'IP Nexia, telles que communiquées par écrit au Client de temps à autre. IP Nexia est tenue de notifier le Client des plaintes reçues par IP Nexia concernant chaque infraction présumée à la politique d'utilisation d'IP Nexia par le Client ou par un tiers ayant obtenu l'accès au Service par l'intermédiaire du Client. Le Client s'engage à mener une investigation desdites plaintes, dans les plus brefs délais, et à prendre toutes les mesures nécessaires pour remédier à toute infraction avérée à la politique d'utilisation d'IP Nexia. IP Nexia peut indiquer au plaignant que le Client, ou le tiers ayant obtenu l'accès au Service par l'intermédiaire du Client, mène une enquête sur la plainte et qu'il fournit au plaignant les informations nécessaires afin de prendre contact avec le Client directement pour résoudre la plainte. Le Client doit désigner un représentant responsable de la réception de ces communications.

(B) Si IP Nexia modifie sa politique d'utilisation et/ou sa politique de confidentialité en vigueur pendant la Durée de Service de tout Service, IP Nexia mettra raisonnablement tout en œuvre sur le plan commercial pour en notifier le Client par écrit. En cas d'incidence défavorable importante sur l'utilisation du Service par le Client, celui-ci peut choisir de continuer à utiliser le Service affecté, conformément à la version de la politique d'utilisation et/ou de la politique de confidentialité (le cas échéant) d'IP Nexia qui était en vigueur juste avant les nouvelles modifications, sur présentation d'une notification écrite à IP Nexia, faisant état de ladite incidence défavorable importante sur le Service, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception par le Client de la notification écrite d'IP

Nexia l'informant desdites modifications. Toutefois, nonobstant ce qui précède, le Client ne pourra pas choisir de poursuivre l'utilisation du Service, tel qu'indiqué dans la phrase précédente, si, de l'avis du conseil juridique et réglementaire, la modification de la politique d'utilisation et/ou de la politique de confidentialité (le cas échéant) s'avère nécessaire pour protéger correctement les intérêts d'IP Nexia à la suite d'un quelconque changement apporté à une loi, une réglementation, une décision, une règle ou une ordonnance applicable.

- 8.6 Protection des données. Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, il peut être nécessaire pour IP Nexia de transférer, traiter et stocker des données de facturation et d'utilisation et d'autres données dont IP Nexia a besoin pour exploiter son réseau ou s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu du présent Contrat. IP Nexia s'engage à traiter tous les données à caractère personnel de ses Clients conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée.
- 8.7 Contenu des communications. En aucun cas IP Nexia ne pourra être tenue responsable du contenu de toute information transmise dans le cadre du Service (à l'exception du contenu exclusivement créé par IP Nexia), et le Client s'engage à défendre, indemniser et préserver IP Nexia de toute plainte (y compris des plaintes émanant des agences gouvernementales impliquant des sanctions pénales) relative audit contenu ou de toute plainte de tiers ayant trait à l'utilisation du Service par le Client. IP Nexia ne fournit que l'accès à l'internet et à d'autres réseaux de communication ; IP Nexia n'exploite ni ne contrôle aucune information, opinion, ni aucun service ou autre contenu circulant sur l'internet. Le Client s'engage à ne porter aucune plainte à l'encontre d'IP Nexia concernant le contenu de l'internet ou toute information, tout produit, service ou logiciel commandé via ou fourni par le biais de l'internet.
- 8.8 Marques et publicité
- (A) Aucune des parties n'a le droit d'utiliser les marques de commerce, marques de service ou appellations commerciales de l'autre partie sans l'accord préalable écrit de l'autre partie. Les marques couvertes par le présent Contrat sont soit des marques de service déposées, soit des marques de service d'IP Nexia, de ses Sociétés affiliées ou de tiers en Belgique et/ou dans d'autres pays.
- (B) Les parties s'engagent à ne pas publier de communiqué de presse traitant d'une quelconque relation contractuelle entre IP Nexia et le Client, sauf si la loi ne les y oblige ou si les parties en ont convenu par écrit.
- 8.9 Confidentialité. Les informations ou la documentation échangée(s) entre les parties dans le cadre de l'exécution du présent Contrat sont soumises aux termes et conditions de l'accord de confidentialité en vigueur entre les parties au moment de l'échange. En l'absence d'un accord de confidentialité, les parties sont tenues de se fournir mutuellement toutes les informations et/ou autorisations nécessaires pour la fourniture des services. En aucun cas les parties ne communiquent les informations qui leur ont été divulguées à un tiers, que ce soit au cours de l'exécution du contrat ou au terme de celui-ci.
- 8.10 Droit applicable. Le droit belge s'applique à l'ensemble des contrats. Tout litige sera soumis à la compétence des tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles.
- 8.11 Intégralité. Les CG, ainsi que l'ensemble des Descriptions de service et des Bons de commande, constituent l'intégralité de l'accord entre les parties.
- 8.12 Amendement. Un Bon de commande ne peut être modifié ou complété que par un instrument écrit portant la signature d'un représentant mandaté de chaque partie. Sans restreindre la portée générale de ce qui précède, toute modification manuscrite apportée à

- un Bon de commande ou à une quelconque condition énoncée dans un bon d'achat fourni par un Client sera sans effet, sauf si elle a été reconnue et approuvée par écrit par un représentant dûment mandaté de chaque partie.
- 8.13 Ordre de prédominance. En cas de conflit entre les CG et les conditions de toute Description de service et/ou de tout Bon de commande, l'ordre de prédominance est le suivant : (1) le Bon de commande, (2) la Description de service et (3) les CG.
- 8.14 Pérennité. Les dispositions du présent article 8 et des articles 4, 6 et 7 et de toutes autres dispositions du présent Contrat qui, par leur nature, sont destinées à demeurer en vigueur à l'expiration ou la résiliation du présent Contrat resteront effectivement en vigueur après l'expiration ou la résiliation du présent Contrat.
- 8.15 Relation entre les parties. La relation entre le Client et IP Nexia n'est pas celle d'associés, agents ou partenaires d'entreprises communes et aucune disposition du présent Contrat n'est réputée constituer un accord de partenariat ou de représentation entre les deux parties à quelque fin que ce soit, y compris, sans s'y limiter, à des fins fiscales.
- 8.16 Renonciation. Le fait pour l'une ou l'autre de parties de ne pas exercer un ou plusieurs droit(s) ne constitue pas une renonciation au(x)dit(s) droits.
- 8.17 Divisibilité ou invalidité d'une clause. Si une quelconque disposition des CG, des descriptions de service ou des bons de commande est déclarée nulle ou non exécutoire en vertu de la législation en vigueur, la disposition en question demeurera sans effet uniquement dans la mesure de ladite déclaration, laquelle sera sans incidence sur les autres dispositions du Contrat entre les parties. Dans le cas où une disposition fondamentale substantielle du Contrat entre les parties est déclarée nulle ou non exécutoire en vertu du droit applicable, les parties négocient de bonne foi un amendement aux présentes, qui permettrait de préserver, autant que possible, les droits et obligations respectifs incombant à chaque partie en vertu du Contrat initialement conclu.
- 8.18 Produit commun. Les parties reconnaissent que les CG et les documents liés aux Descriptions de service et aux Bons de commande formant le Contrat entre les parties constituent le produit commun des parties. Par conséquent, en cas d'ambiguïté dans ces documents, aucune conclusion ne sera tirée à l'encontre de l'une des parties sur la base de l'origine de ces documents.
- 8.19 Extension aux collaborateurs. En cas d'extension du contrat ou d'une partie du contrat en faveur des collaborateurs du Client, ladite extension est régie par les présentes CG. Le Client s'engage à payer les services utilisés par le(s) collaborateur(s) concerné(s). Le Client informe IP Nexia par écrit, dans les plus brefs délais, de toute circonstance justifiant la désactivation de l'accès du ou des collaborateur(s) au réseau et aux services découlant du Contrat.
- 8.20 Cession du Contrat. Le Client ne peut céder le présent Contrat que sur approbation d'IP Nexia. Le Client reste l'unique responsable des engagements découlant de ses contrats, même nés après la cession. Toute cession de contrat par IP Nexia à un tiers est opposable de plein droit au Client, et IP Nexia est libérée de tout engagement à l'égard de celui-ci à compter de la date de la cession.
- 8.21 Modification des CG. IP Nexia a le droit d'adapter ou de modifier les CG, à condition (1) que cela ne se traduise pas par un changement essentiel pour le Client ; (2) d'en informer le Client par écrit ou via la publication de nouvelles CG sur le Portail client de services en ligne, au moins un mois avant la modification projetée. Si le Client est en mesure de prouver que la modification des CG entraînera un changement négatif essentiel au Contrat

entre OP Nexia et le Client, il a le droit d'annuler le Contrat sans pénalité, au plus tard le dernier jour du mois suivant les modifications projetées.