

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres et conventions par lesquelles Protime fournit des produits et/ou des services à un Client, quelle que soit la nature du produit et/ou du service et sous quelque dénomination que ce soit.
2. L'applicabilité des conditions d'achat ou autres conditions du Client est expressément écartée.
3. Si l'une des dispositions des présentes conditions générales, de la convention cadre ou d'une convention d'application est nulle ou annulée, les autres resteront invariablement en vigueur.
4. Sauf indication contraire écrite émanant de Protime, toutes les offres et autres déclarations de Protime, comprenant expressément, des calculs et des estimations, sont sans engagement. Le Client est responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des données, qu'il transmet ou qui ont été transmises en son nom à Protime, sur lesquelles Protime base son offre.
5. Le Client assume la responsabilité de la sélection, de l'utilisation, de la mise en œuvre et de la gestion au sein de son organisation du hardware et du software en général, des sites Web, fichiers de données et autres produits, services et matériaux.
6. La responsabilité totale de Protime en raison d'un manquement imputable dans l'exécution d'une convention ou de tout autre chef, est limitée à l'indemnisation du dommage direct jusqu'à un montant maximum égal au prix (hors TVA) stipulé pour la convention. Cette limitation de responsabilité s'applique de manière analogue à l'ensemble des obligations de garantie de Protime. Si la convention est principalement une convention de durée dont la durée est supérieure à un an, le prix stipulé pour la convention est fixé au total des paiements (hors TVA) convenus pour un an. En aucun cas, la responsabilité totale de Protime pour un dommage direct quel qu'il soit et de quelque chef que ce soit, ne pourra s'élever à plus de €100.000 (cent mille euros). La responsabilité de Protime pour des dommages par mort, blessures corporelles, ou en raison de dégâts matériels causés à des choses ne peut jamais s'élever à plus de €1.250.000 au total (un million deux cents cinquante milles euros).
7. Protime ne portera plus aucune responsabilité si le software ou le hardware de Protime est connecté à un autre software ou hardware qui n'est pas produit, livré ou approuvé par écrit par Protime. Par connexion, les Parties entendent l'écriture directe de données dans la base de données du software sans faire appel aux outils indiqués à cet effet par Protime.
8. La responsabilité de Protime est exclue pour tout dommage indirect, dommage immatériel, manque à gagner, ainsi que tout dommage résultant de l'usage de produits et matériaux prescrits par le Client à Protime et tout dommage en rapport avec l'intervention de sous-traitants prescrits par le Client. La responsabilité de Protime résultant de l'altération, la destruction ou de la perte de données ou de documents est également exclue, sauf si le software est proposé en tant que service Saas.
9. Les exclusions et les limitations de responsabilité visées au présent article ne s'appliqueront pas si, ou pour autant que, le dommage est la conséquence du dol ou de la témérité délibérée dans la direction des affaires de Protime.
10. La condition pour qu'un droit quelconque à une indemnité naisse dans le chef du Client est qu'il notifie toujours son dommage par écrit à Protime dans les meilleurs délais après sa survenance. Toute demande d'indemnisation à l'encontre de Protime expire par le simple écoulement de deux (2) mois après la survenance de la demande.
11. Protime n'est nullement responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des données saisies dans le Software.
12. Sauf si l'exécution par Protime est entravée de manière permanente, la responsabilité de Protime, pour un manquement à l'exécution d'une convention qui est imputable à Protime, ne naît que si le Client met immédiatement Protime en demeure par écrit, mise en demeure dans laquelle un délai raisonnable devra être fixé en vue de remédier au manquement, et que Protime reste en défaut d'exécuter ses obligations une fois ce délai écoulé et que ce défaut est imputable à Protime. La mise en demeure doit contenir une description aussi détaillée et complète que possible du manquement afin de permettre à Protime de réagir de manière adéquate.
13. Aucune des parties ne sera tenue d'exécuter une quelconque obligation, en ce compris une quelconque obligation de garantie convenue entre les parties, si elle y est empêchée suite à une cause de force majeure.
14. Si le Client engage plusieurs personnes physiques et/ou personnes morales, chacune de ces personnes est solidairement tenue de payer les montants dus en raison d'une convention quelconque.
15. Tous les prix sont hors TVA et autres taxes qui sont d'autorités publiques ou sont imposées. Sauf convention contraire, tous les prix sont toujours en euros et le Client doit effectuer tous les paiements en euros. Le délai de paiement du Client est de 30 jours suivant la date de la facture, sauf accord contraire dans la Convention Cadre. Si le Client conteste le contenu d'une facture, il doit le signifier par écrit à Protime au plus tard dans les sept (7) jours suivant la date de la facture et y joindre une explication claire. Si le Client ne paie pas les montants dus ou ne les paie pas à temps, le Client est redevable des intérêts légaux sur les montants restant dus sans qu'aucune mise en demeure ou sommation préalable ne soit requise. Si, après sommation ou mise en demeure, le Client reste en défaut de payer les sommes réclamées, Protime peut se dessaisir de la créance, auquel cas le Client, en plus du montant total restant dû, est tenu d'indemniser tous les frais judiciaires et extrajudiciaires, y compris tous les frais facturés par des experts externes. En cas de non-paiement à la date d'échéance, Protime pourra résilier cette convention tout en respectant un préavis de 3 mois. Dans un tel cas, Protime n'est tenue à aucune indemnisation de dommages et intérêts. Le Client reste invariablement tenu de l'ensemble des montants restants dus. Le Client n'a ni le droit de suspendre un quelconque paiement, ni le droit de compenser les montants dus. Les frais de maintenance et Rémunérations mensuelles fixes des Conventions d'Application en vigueur peuvent être ajustés chaque année civile avec l'indice des prix publié par Agoria sur la base de la formule suivante :  
*Nouveau prix = Ancien prix x (0,8[Nouveaux Frais*

*salariaux x(1+Nouvelles lois sociales)/Anciens Frais salariaux x(1+ Anciennes lois sociales)]+0,2).*

- Les Frais de maintenance prennent effet à partir de la date de livraison de noms d'utilisateurs et de mots de passe et/ou de la licence et/ou du Hardware, selon la première occurrence. Pour autant qu'un prix fixe ait été convenu pour les prestations (de services), Protime, s'il y est invité, informera par écrit le Client des conséquences financières des travaux et prestations supplémentaires visés dans cet article.
16. Tous les droits de propriété intellectuelle sur un logiciel développé sur la base d'une convention ou sur un logiciel mis à la disposition du Client, sur les sites Web, fichiers de données, Hardware ou d'autres équipements tels que les analyses, les projets, la documentation, les rapports, les offres, ainsi que le matériel préliminaire y relatif, sont la propriété exclusive de Protime, de ses donneurs de licence ou de ses fournisseurs/sous-traitants. Le Client obtient exclusivement les droits d'utilisation explicitement attribués dans les présentes Conditions Générales et la loi. Un droit d'utilisation conféré à un Client n'est pas exclusif, ne peut être transféré à des tiers et ne peut faire l'objet d'une sous-licence. Les droits, en ce également compris les droits d'utilisation, sont, le cas échéant, accordés ou transférés au Client à la condition que le Client ait totalement payé les indemnités qui sont dues en raison des conventions conclues entre les parties. Si, pour l'attribution d'un droit d'utilisation, les parties ont convenu d'une obligation de paiement périodique du Client, le droit d'utilisation est accordé au Client aussi longtemps qu'il respecte son obligation de paiement périodique.
  17. Le Client n'est pas autorisé à modifier ou à enlever du logiciel, des sites Web, fichiers de données, Hardware ou matériels, une indication quelconque concernant le caractère confidentiel ou les droits d'auteur, les marques, les noms commerciaux ou tout autre droit de propriété intellectuelle.
  18. Nonobstant l'existence d'une obligation de délivrance ou de transfert, Protime pourra retenir les matériaux, les produits, les droits patrimoniaux, les données, les documents, les logiciels, les banques de données reçus ou générés dans le cadre des conventions ainsi que les résultats (intermédiaires) des services de Protime jusqu'au moment où le Client aura payé tous les montants restant dus à Protime.
  19. Tout produit ou logiciel délivré au Client reste la propriété de Protime jusqu'au moment du paiement intégral à Protime de tous les montants dont le client est redevable envers Protime en raison des conventions conclues entre les parties. Les parties reconnaissent que la réalisation des conventions conclues entre elles dans le domaine de la technologie de l'information et de la communication dépend, en règle générale, d'une coopération mutuelle prompte et adéquate. Afin de permettre une exécution correcte par Protime des conventions, le Client est tenu de toujours fournir à temps à Protime toutes les données ou informations utiles, nécessaires ou considérées comme étant souhaitables et apportera tout son concours. Si le Client ne respecte pas ses obligations, Protime a le droit de suspendre partiellement ou totalement l'exécution de la convention et a, en outre, le droit de facturer les frais qui en résultent selon les tarifs usuels, l'un et l'autre sans préjudice du droit de Protime d'exercer un autre droit légal et/ou conventionnel quelconque.
  20. Si des employés de Protime effectuent des travaux chez le Client, le Client prend soin de fournir gratuitement les facilités dont les employés souhaitent raisonnablement disposer, tel qu'un espace de travail pourvu de facilités informatiques, de données, et de télécommunications. Le Client préserve Protime de toute réclamation émanant de tiers, dont les employés de Protime, qui subissent un dommage relatif à l'exécution de la convention et qui est la conséquence d'une action ou d'une omission du Client ou de situations dangereuses au sein de son organisation. Le Client portera les règles internes et de sécurité en vigueur au sein de son organisation à la connaissance des employés affectés par Protime, et ce, avant le début des travaux.
  21. Si, lors de l'exécution de la convention, il est fait usage de facilités informatiques, de données et de télécommunications, dont internet, le Client est responsable de choisir adéquatement les moyens qui sont nécessaires à cet effet et de leur disponibilité en temps utile et entière, sous réserve des facilités qui sont utilisées et gérées directement par Protime. Protime n'est en aucun cas responsable de dommages et de frais résultant de fautes de transmission, de pannes ou de l'indisponibilité de ces facilités, sauf si le Client prouve que ces dommages et ces frais sont la conséquence du dol ou de la témérité délibérée dans la direction des affaires de Protime.
  22. Les délais (de livraison) et dates (de livraison) désignés ou convenus par Protime sont tous fixés de bonne foi sur la base des données qui étaient connues de Protime/qui lui sont fournies au moment de la conclusion de la convention. Dans tous les cas - et par conséquent aussi dans le cas où les parties ont convenu par écrit et expressément d'un délai (de livraison) ou d'une date (de livraison) ultime - Protime ne sera en défaut pour dépassement de pareil délai qu'après avoir été mise en demeure par écrit et de manière suffisamment motivée par le Client.
  23. Le risque de perte, de vol, de détournement ou de détérioration des choses, produits, données, documents, logiciels, bases de données ou informations (codes, mots de passe, documentation, etc.) qui sont utilisés ou produits dans le cadre de l'exécution de la convention est transféré au Client à partir du moment où ceux-ci sont de fait mis à la disposition du Client ou d'un agent du Client.
  24. Le Client s'engage à faire suivre une formation dispensée par Protime aux employés désignés dans la Convention d'Application concernée qui utilisent le Hardware et le Software. Les frais de déplacement et de séjour de Protime sont facturés au Client. Le Client qui désire annuler un rendez-vous prévu peut le faire sans frais jusqu'à dix (10) jours ouvrables avant le rendez-vous.
  25. Protime fera tout ce qui est en son pouvoir pour exécuter les services avec soin, le cas échéant, conformément aux accords et procédures

- déterminés avec le Client et stipulés dans l'offre. Protime offre au Client la possibilité d'utiliser Webex ou d'autres logiciels de support à distance sélectionnés par Protime pour analyser et résoudre d'éventuels problèmes. Si, à défaut d'un tel outil, une intervention dans le bureau du Client est nécessaire, un forfait sera facturé pour cette intervention. Protime peut utiliser cet outil exclusivement pour répondre à ses obligations fixées dans la présente convention.
26. Si Protime, à la demande du Client ou avec l'accord préalable du Client, a exécuté des travaux ou d'autres prestations qui tombent en dehors du contenu ou de l'étendue des travaux et/ou des prestations convenues, ces travaux ou ces prestations seront rémunérés par le Client selon les tarifs convenus et en l'absence de tarifs convenus, selon les tarifs habituels de Protime. Protime peut exiger qu'une convention séparée et écrite soit conclue à ce sujet. Le Client accepte que suite à des travaux, la date d'achèvement convenue ou escomptée des prestations de services et la responsabilité respective du Client et de Protime puissent être influencées. Le fait qu'au cours de l'exécution de la convention (une demande de) des travaux non-prévus (survient) surviennent, ne constitue jamais pour le Client un fondement pour résilier ou rompre la convention.
  27. Chacune des parties s'abstiendra d'embaucher ou de faire travailler pour elle d'une autre manière, directement ou indirectement, pendant la durée de la convention ainsi que durant une période d'un an après la fin de la dernière convention, des collaborateurs de l'autre partie qui sont impliqués ou ont été impliqués dans l'exécution de la convention sauf sur accord préalable et écrit de l'autre partie. L'autorisation susvisée peut être assortie de conditions.
  28. Tous les droits de propriété intellectuelle reviennent à Protime. Le droit d'utilisation du Client ne s'étend pas au code source du logiciel.
  29. Le Client accepte le logiciel dans l'état dans lequel il se trouve au moment de la livraison ('as is'), et par conséquent, avec tous les vices et défauts apparents ou cachés, sans préjudice des obligations de Protime résultant d'une convention d'entretien.
  30. Lorsqu'il est question dans quelque convention que ce soit d'une 'erreur', il y a lieu d'entendre par là le fait de ne pas satisfaire de manière substantielle aux spécifications fonctionnelles et techniques du logiciel formulées par écrit par Protime et, au cas où le logiciel concerne un logiciel totalement ou partiellement fait sur mesure, aux spécifications techniques et fonctionnelles qui ont été convenues expressément par écrit entre les parties. Il n'est question d'erreur que si on peut prouver une telle erreur et que si elle est susceptible de se reproduire. Le Client sera tenu de notifier sur le champ à Protime les erreurs.
  31. Le Client et Protime s'engagent à ce que toutes les informations reçues de l'autre partie dont elle sait ou dont elle devrait raisonnablement savoir que celles-ci ont un caractère confidentiel, soient gardées confidentielles. La partie qui reçoit des informations confidentielles, ne les utilisera que conformément au but pour lequel elles ont été mises à disposition.
  32. La responsabilité pour les données qui sont traitées en utilisant un service qui est fourni par Protime appartient exclusivement au Client. Le Client est responsable vis-à-vis de Protime de s'assurer que le contenu, l'utilisation et le traitement des données ne soient pas illégitimes et qu'ils ne violent pas un quelconque droit d'un tiers. Le Client préserve Protime de toute réclamation en justice émanant de tiers, à quelque titre que ce soit, y compris de personnes dont les données personnelles ont été enregistrées ou seront traitées dans le cadre de ces données ou de l'exécution de la convention. Si Protime a l'obligation de prévoir une forme de protection des données sur la base d'une convention, cette protection répondra à un niveau qui n'engendre pas de frais déraisonnables vu l'état de la technique, la sensibilité des données et la protection à atteindre.
  33. Les conventions entre Protime et le Client sont régies par le droit belge. L'application de la Convention de Vienne sur la Vente de 1980 est exclue.
  34. Le Tribunal de Commerce de l'arrondissement d'Anvers est compétent pour trancher, en premier ressort, des différends qui surviendraient entre Protime et le Client à propos d'une convention conclue entre Protime et le Client ou à propos de Conventions (d'application) qui en résultent.