



Conditions spéciales liées au logiciel de billetterie

Conditions d'utilisation et restrictions légales

ATTENTION : VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES PRESENTES CONDITIONS D'UTILISATION (« CONDITIONS ») AVANT D'UTILISER CE SITE WEB (« SITE »). L'UTILISATION DE CE SITE IMPLIQUE QUE VOUS AVEZ LU ET QUE VOUS ACCEPTEZ LES PRESENTES CONDITIONS. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRESENTES CONDITIONS, VOUS N'ETES PAS AUTORISE A UTILISER CE SITE. LES PRESENTES CONDITIONS REGISSENT L'UTILISATION DU SITE, LES CONTENUS (COMME LES TEXTES, DONNEES, INFORMATIONS, LOGICIELS, IMAGES OU PHOTOGRAPHIES) QUE CYBER_WEB.BE MET A DISPOSITION .

MODELE DE CONTRAT Cyber-web.be

Client : l'utilisateur du présent site



CONVENTION DE CONCESSION, DE LICENCE, D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE DE LOGICIEL INFORMATIQUE ET D'EXECUTION DE SERVICES

Entre d'une part,

Cyber-web.be - Rue Saint Donat 4 - 5590 CINEY - représentée par Denis DELAUNOIS

Et d'autre part,

l'utilisateur du présent site

Il est convenu ce qui suit:

1. OBJET

ARTICLE 1

La présente convention a pour objet:

La mise à disposition, à titre non exclusif et non cessible (même gratuitement), d'une licence d'exploitation du logiciel de billetterie développé par **Cyber-web.be** ainsi que l'exécution des services tels que décrits dans les annexes à la présente convention.

Les éventuelles licences d'exploitation de logiciels de base ou encore appelés "logiciels système" repris en annexe le sont uniquement pour mémoire, elles ne font pas partie de la présente convention et ne donnent lieu à aucune maintenance ou garantie si ce n'est celle fournie par le fabricant de ces logiciels.

ARTICLE 2

Le logiciel concédé au CLIENT contient exclusivement les programmes énumérés dans les annexes à la présente convention.

Cyber-web.be peut effectuer d'autres travaux que ceux visés ci-dessus, un devis spécifique est, dans ce cas, établi.

ARTICLE 3

- a. Pour les clients optant pour une "plate-forme externe",

Le logiciel visé à l'article 1 est mis à la disposition du CLIENT en vue de son exploitation exclusive sur les unités centrales et les équipements périphériques de **Cyber-web.be** accédés par réseau à partir de postes de travail du CLIENT.

Cyber-web.be s'engage à installer le logiciel chez le CLIENT.

L'installation peut se réaliser par le biais d'un déplacement de **Cyber-web.be** chez le CLIENT ou par tout autre moyen (CD-Rom, transfert par télémaintenance, ...).

Lors de l'installation, un rapport de réception provisoire est dressé contradictoirement et signé par les deux parties. A défaut de pouvoir dresser un rapport contradictoire au moment de l'installation, un "bon de livraison" ou un "rapport d'activités de prestations-fournitures" sera envoyé au CLIENT.

Sauf convention contraire, la réception définitive interviendra de plein droit à l'issue d'une période d'un an prenant cours à la date de l'installation du logiciel d'application.

- b. Pour les clients optant pour une installation personnel (point a non applicable)

Le logiciel visé à l'article 1 est concédé au CLIENT en vue de son exploitation exclusive, en autonomie, sur ses unités centrales et ses équipements périphériques qui en dépendent, qui ont fait l'objet d'un contrat de vente ou de location de matériel passé entre les parties ou sur tout autre matériel accepté expressément et par écrit par **Cyber-web.be**. **Cyber-web.be** s'engage à installer le logiciel chez le CLIENT.

L'installation peut se réaliser par le biais d'un déplacement de **Cyber-web.be** chez le CLIENT ou par tout autre moyen (CD-Rom, transfert par télémaintenance, ...).

Lors de l'installation, un procès-verbal de réception provisoire est dressé contradictoirement



et signé par les deux parties. A défaut de pouvoir dresser un procès-verbal contradictoire au moment de l'installation, un "bon de livraison" ou un "rapport d'activités de prestations-fournitures" sera envoyé au CLIENT.
Sauf convention contraire, la réception définitive interviendra de plein droit à l'issue d'une période d'un an prenant cours à la date de l'installation du logiciel d'application.

ARTICLE 4

Cyber-web.be préservera le caractère confidentiel de toute information obtenue dans le cadre de la présente convention.

Le CLIENT s'engage à prendre, sans limitation de durée, toutes les précautions pour empêcher toute communication à des tiers, d'informations, documentations, travaux, développements ou modifications relatifs au logiciel d'application.

L'utilisation du logiciel est faite par le CLIENT sous son entière responsabilité, le rôle de **Cyber-web.be** se limitant à mettre à sa disposition un outil informatique.

ARTICLE 5

La reprise des données (en provenance d'autre(s) logiciel(s), de dossiers papier, etc, ...) n'est prévue par la présente convention que si elle est expressément et explicitement définie dans les annexes.

ARTICLE 6

Cyber-web.be assure la formation du personnel du CLIENT à l'utilisation du logiciel aux conditions fixées dans les annexes.

Si une assistance complémentaire est requise, **Cyber-web.be** la fournit aux tarifs et conditions en vigueur à la date des prestations.

II. MODALITES D'EXECUTION

ARTICLE 7

Le CLIENT désigne par écrit un interlocuteur. Toute correspondance relative à la présente convention sera adressée à cet interlocuteur et/ou aux préposés nommément désignés.

L'ensemble des services décrits dans la présente convention seront donnés pendant les heures normales d'ouverture des bureaux de **Cyber-web.be** à l'exception des jours de fermeture de **Cyber-web.be**

III. GARANTIES

ARTICLE 8

Cyber-web.be garantit pendant une année le bon fonctionnement du logiciel d'application décrit en annexe. Les effets de la garantie accordée par **Cyber-web.be** couvrent la correction sans frais pour le CLIENT de toute erreur imputable à la programmation, à l'exclusion de toute autre forme de réparation.

L'expression "erreur imputable à la programmation" désigne les erreurs reproductibles qui rendent le logiciel impropre à l'usage auquel il est destiné et qui donnent lieu à des résultats inexacts, à l'écran ou sur imprimante et ce, bien que les données aient été correctement introduites et qu'aucune erreur n'ait été commise par le CLIENT ou son préposé dans l'utilisation des logiciels de base, logiciels systèmes et/ou suites bureautiques.

Le CLIENT informe **Cyber-web.be** par écrit et dans les plus brefs délais de toute anomalie qu'il constaterait, à peine d'exclusion de toute garantie, et fournit à **Cyber-web.be** tout renseignement ou document nécessaire à la reproduction de l'erreur et à la correction de celle-ci.

Cyber-web.be n'est pas responsable des erreurs ou anomalies non signalées par le CLIENT ou résultant d'informations inexactes fournies par le CLIENT.

ARTICLE 9

Le CLIENT s'interdit toute correction ou toute modification du logiciel, des paramètres de la base de données et de tout autre fichier informatique, de paramétrage attaché au logiciel.

Le non-respect de cette interdiction délie sans préavis **Cyber-web.be** de ses obligations de garantie et de maintenance.

Cyber-web.be ne garantit pas le bon fonctionnement des logiciels repris dans les annexes à la présente convention si d'autres logiciels sont installés par le CLIENT ou par une tierce personne sur le matériel sur lequel sont exploités les logiciels de **Cyber-web.be**, sauf en cas d'accord écrit et



préalable de **Cyber-web.be**.

ARTICLE 10

Les levées des dérangements ou avaries qui sont dues à des causes extérieures ou à une manipulation incorrecte dont **Cyber-web.be** n'est pas responsable, sont facturées au CLIENT suivant les tarifs en vigueur à **Cyber-web.be**.

ARTICLE 11

Le CLIENT s'engage à mettre gratuitement à la disposition du personnel de **Cyber-web.be** toutes les ressources et les renseignements nécessaires à la bonne exécution des tâches relatives à la garantie du logiciel d'application.

ARTICLE 12

Si, pour un logiciel, le CLIENT développe des extensions via des interfaces acceptées par écrit par **Cyber-web.be**, **Cyber-web.be** accorde la garantie jusqu'à l'interface et à l'exclusion de celle-ci.

ARTICLE 13

Absence de garantie sur les produits logiciels libres (traduction libre d'un extrait de la licence publique générale publiée par la Free Software Foundation) :

- Etant donné les conditions de diffusion de la licence du programme, ce dernier n'est couvert par aucune garantie, dans les limites autorisées par la loi en vigueur. Sauf mention écrite contraire, les détenteurs de droits d'auteur et/ou les tiers fournissent le programme tel quel, sans garantie d'aucune sorte, que ce soit explicitement ou implicitement spécifié, y compris, sans s'y limiter, sans garanties implicites qu'il soit commercialisable et adaptable à un usage spécifique. L'utilisateur assume l'entière responsabilité des risques relatifs à la qualité et à la performance du logiciel. En cas de défectuosité, l'utilisateur supporte le coût de toute intervention, réparation ou correction nécessaire.

- En aucun cas, sauf ceux définis par la loi en vigueur ou ceux convenus par écrit, le détenteur de droits d'auteur ou les tiers autorisés à modifier et/ou redistribuer le programme mentionné ci-dessus, ne seront responsables des dommages occasionnés, y compris les dommages d'ordre général, spécial, accidentel ou découlant de l'usage du programme (notamment la perte de données, données corrompues, disparition de données appartenant à l'utilisateur ou à des tiers, ou l'incapacité du programme à opérer avec d'autres programmes), même si le détenteur ou les tiers ont été avertis des risques de dommages.

IV. MAINTENANCE

ARTICLE 14

Cyber-web.be effectue, dès la mise en service, la maintenance du logiciel d'application repris dans les annexes.

Il n'y a pas de maintenance au sens du présent contrat pour les logiciels de base ou encore appelés "logiciels système" ou "logiciels constructeurs".

Cyber-web.be adressera au CLIENT une offre détaillée et circonstanciée en vue de l'acquisition des nouvelles versions ou des "upgrades" des logiciels de base si l'évolution du matériel ou du logiciel d'application repris en annexe le rend nécessaire ou pour des raisons invoquées par les éditeurs de ces logiciels (exemples: sécurité, stabilité, ...).

ARTICLE 15

La maintenance couvre:

- a. les adaptations mineures des programmes visés dans les annexes résultant des modifications légales imposées par un organisme légiférant pour autant qu'il s'agisse d'adaptations de concepts déjà existants et déjà programmés et pour autant que le titulaire du droit d'utilisation informe **Cyber-web.be** du changement de la législation et de sa volonté de l'appliquer
- b. l'exécution de modifications, adaptations et améliorations jugées opportunes par **Cyber-web.be** nécessitées soit:
 - par des raisons techniques;
 - par des raisons de confort des utilisateurs;
 - par des raisons d'efficacité;



- c. la correction des erreurs imputables à la programmation au-delà de la période de garantie dans les conditions prévues à l'article 8.
- d. Mise à disposition de nouvelles fonctionnalités développées.
- e. Un support par téléphone et par courrier électronique

Afin de permettre d'une part le diagnostic rapide de certaines pannes, mal-fonctionnements ou anomalies du matériel ou des logiciels, et d'autre part la mise à jour et la maintenance des applications, le client mettra en place, à ses frais, la liaison à distance prescrite par **Cyber-web.be**, entre le matériel et les systèmes informatiques de **Cyber-web.be**, via le réseau de télécommunications approprié. Le client autorise explicitement **Cyber-web.be** à se connecter sur ses installations pour procéder aux opérations décrites dans le présent article.

ARTICLE 16

La maintenance concerne les interventions techniques nécessaire au bon fonctionnement des logiciels. Les interventions auront lieu au plus tard dans les 48 heures de l'appel du client.

ARTICLE 17

Sont exclues du présent contrat, les prestations suivantes :

- toutes les interventions ou réparations de matériel;
- la fourniture de matériel ou leurs composants ainsi que les installations de matériel;
- les corrections des fichiers par entrées erronées;
- les dysfonctionnement conséquents à des virus informatiques.

ARTICLE 18

Le CLIENT s'engage à toujours utiliser la dernière version du logiciel repris en annexe et ne peut s'opposer à l'installation d'une nouvelle version, sauf si **Cyber-web.be** demande expressément au CLIENT d'utiliser une version particulière de son logiciel.

Le CLIENT s'engage, par ailleurs, à appliquer les corrections des logiciels de base recommandées par **Cyber-web.be** et à acquérir les nouvelles versions des logiciels de base nécessaires à l'exploitation du logiciel d'application.

ARTICLE 19

Si, pour un logiciel, le CLIENT développe des extensions via des interfaces, Cyber-web.be n'accorde aucune garantie sauf convention explicite.

V. CONDITIONS FINANCIERES

ARTICLE 20

Les annexes reprennent les prix à payer par le CLIENT, Tous les prix fixés dans la présente convention s'entendent hors taxes et sont soumis à la révision des prix.

ARTICLE 21

Le prix de la licence d'exploitation du logiciel est payable à dater de la réception provisoire. La maintenance du logiciel est due à dater du premier anniversaire de la réception provisoire, sauf stipulation contraire dans le cahier spécial des charges.

S'il n'est pas prévu de procédure de réception provisoire, la date de livraison sera assimilée à la date de réception provisoire.

La redevance de maintenance et le prix des travaux repris en annexe sont facturés annuellement et sont liés à la formule de révision des prix prévue dans la présente convention.

ARTICLE 22

Les travaux non prévus à la présente convention sont facturés suivant les prix annoncés par devis établi par **Cyber-web.be**.

Les travaux non prévus sont notamment :

- des travaux spécifiques établis à la demande du CLIENT
- des travaux de duplication, traduction et de génération de logiciels
- l'analyse et la correction des erreurs dues à une mauvaise utilisation du programme ou à toutes autres cause non imputables à **Cyber-web.be**
- les travaux non informatiques (demande de conseil ou d'avis, recherche de renseignements, etc)
- l'assistance au démarrage du logiciel qui excède le quota d'heures fixé contractuellement
- des travaux réalisés en dehors des heures de bureau à la demande du CLIENT.

Les prix fixés ne couvrent pas :



- la fourniture des supports de données (disquettes, bandes magnétiques, papier, cdrom, ...)
- les frais postaux.

ARTICLE 23

Les prix fixés dans la présente convention et ses annexes sont des prix de base qui sont liés aux fluctuations de l'indice des prix à la consommation et sont soumis à la formule de révision des prix en matière de prestations de services énoncée ci-après.

Cette formule est appliquée sur la base de l'article 57 de la loi de redressement économique du 30/03/1976 (M.B. 01/04/1976).

La révision prendra effet le premier jour du mois suivant la modification du salaire de référence,

ARTICLE 24

Sauf convention contraire et écrite, le paiement devra se faire au comptant ou par virement bancaire dans les 30 jours de la date de la facture.

A défaut de paiement dans ce délai, une majoration forfaitaire de 15% avec un minimum de 25 euros , sera portée en compte.

Le montant qui n'aurait pas été intégralement payé dans le délai ci-avant précisé produira en outre un intérêt au taux de 18% l'an, sans qu'il soit besoin d'aucune sommation ni mise en demeure.

VI. RESPONSABILITE

ARTICLE 25

Le CLIENT s'engage à appliquer, de manière journalière et périodique, des sauvegardes des procédures d'accès à l'application, des données installées sur ses postes de travail et des bases de données des applicatifs. Le CLIENT est également responsable de la gestion complète et de la vérification de ces sauvegardes (mise à l'abri des bandes, cassettes, disques, renouvellement des supports, etc ...). sauf stipulation contraire dans les annexes

ARTICLE 26

Lorsqu'il ne peut respecter ses engagements par suite d'un cas de force majeure ou de circonstances indépendantes de sa volonté et/ou de celle de ses fournisseurs, **Cyber-web.be** n'est tenu à aucun dédommagement.

Il n'est notamment pas responsable des retards dans l'acheminement du courrier par les services postaux ou les transporteurs.

ARTICLE 27

Cyber-web.be ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de perte d'exploitation, privation de jouissance ou tout autre dommage matériel ou physique, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, à l'exception de ceux ayant pour cause une négligence grave de sa part.

Toute demande de dommages et intérêts autre que ce qui est expressément stipulé dans ce contrat, notamment en raison de conseils, d'erreurs de programme est exclue, pour autant que des dispositions légales ne s'y opposent pas.

En cas de modification du logiciel par le CLIENT ou par un tiers, **Cyber-web.be** sera délié de toutes les obligations résultant de la présente convention.

En cas de détérioration ou de destruction de données ou de fichiers, **Cyber-web.be** ne prend pas en charge les frais afférents à la restauration de ces données ou fichiers.

VII. DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION

ARTICLE 28

A défaut de durée fixée en annexe, la durée minimale de la présente convention est de trois années prenant cours à dater de la réception provisoire du logiciel.

Si une procédure de réception provisoire n'est pas prévue, la date de prise en cours de la maintenance sera celle de la première date d'anniversaire de la livraison.

Au-delà de cette période initiale, le contrat se renouvelle automatiquement d'année en année à moins d'être résilié moyennant préavis notifié par lettre recommandée au plus tard six mois avant l'échéance de la période en cours.

VIII. DISPOSITIONS FINALES

ARTICLE 29

Le CLIENT ne peut transférer et/ou céder à un tiers les droits et obligations de la présente convention, ni louer le logiciel ou le mettre à la disposition même gratuitement de tiers, ni l'utiliser au bénéfice de tiers sans l'autorisation écrite et préalable de **Cyber-web.be** .



La présente convention et ses annexes contiennent la totalité des accords des parties; ils annulent et remplacent toutes les lettres, propositions, offres et conventions antérieures traitant du même sujet.

Tout complément et/ou modification à la présente convention sont nuls et nonavenus s'ils n'ont pas été acceptés par écrit et signés par toutes les parties contractantes.

Seuls les tribunaux de Dinant sont compétents en cas de litige né de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat,

Le présent contrat est soumis au droit belge

Pour Cyber-web.be
Mr DELAUNOIS, Concepteur