

## **CONDITIONS GENERALES RAM MOBILE DATA NV/SA Y COMPRIS CONDITIONS TRACK-AND-TRACE**

### **DEFINITIONS**

Certains concepts sont définis comme suit pour les présentes Conditions :

#### **Contrat**

Le contrat régissant l'adhésion à et l'utilisation du service Track-and-Trace comme convenu par RAM Mobile Data (Belgique) S.A. (ci-après : RAM) et son contractant (ci-après : "Client"), en ce compris toutes ses annexes.

#### **Le service Track-and-Trace**

Le service payant de RAM au profit d'un utilisateur, qui lui permet d'utiliser, via (par exemple) l'Internet, l'application Track-and-Trace, en ce compris ses modules spécifiques achetés par l'utilisateur.

#### **Services**

Les services proposés par RAM.

#### **Transmission (de données)**

L'envoi, la transmission et la réception de données par le Client sur le service Track-and-Trace, qu'il utilise ou non pour ce faire une facilité spécifique.

#### **Logiciel**

La version du programme exécutable des programmes informatiques et la documentation qui s'y rapporte, excepté le diagnostic d'entretien, la version code source y afférente, pour autant qu'elle soit fournie par RAM, ainsi qu'un microcode non incorporé dans un élément de connexion qui permet au dispositif de fonctionner conformément aux spécifications annoncées.

### **GENERAL**

Les présentes Conditions s'appliquent à tous les offres, devis, services, livraisons, transports et facturations de RAM Mobile Data (Belgique) SA (ci-après: RAM), et à tous les contrats dans lesquels RAM est une partie, pour autant qu'il n'ait pas d'exceptions expresses et écrites. Les présentes conditions dominent toujours aux conditions venant d'une autre partie ou d'un tiers, sauf si et pour autant qu'il soit convenu autrement entre les parties.

## **ACCES – ADHESION – UTILISATION - ENTRETIEN**

### **Accès**

RAM donnera accès au Client au service Track-and-Trace, pendant toute la durée du Contrat, pour permettre au Client d'acheter les Services proposés. RAM fournira au Client des codes d'identification et/ou numéros d'abonnée et/ou codes d'accès. Le client est responsable de l'usage correct et/ou autorisé de ces codes.

RAM gèrera le service Track-and-Trace de manière à ce que la Transmission puisse avoir lieu comme il se doit.

### **Adhésion**

L'adhésion au service Track-and-Trace est opérée par RAM ou par un tiers désigné, approuvé ou agréé par RAM, ci-après dénommé Intégrateur. L'Intégrateur est responsable de l'adhésion au service Track-and-Trace via des modems radios.

Seul l'Intégrateur peut apporter des modifications et/ou effectuer l'entretien du dispositif placé chez le Client par l'Intégrateur.

Toute connexion éventuelle du logiciel back office du Client et du service Track-and-Trace relève de la responsabilité du Client.

RAM a le droit d'activer les connexions si, et pour autant que les connexions au service Track-and-Trace n'aient pas été activées dans un délai de douze mois qui suit la signature du Contrat par les deux parties, pour des motifs qui ne peuvent être attribués à RAM.

### **Utilisation**

Le Client utilisera le service Track-and-Trace conformément au Contrat et n'autorisera aucun tiers à utiliser le service Track-and-Trace sans autorisation expresse de RAM.

RAM a le pouvoir de supprimer sur le champ l'accès au service Track-and-Trace au Client si le Client ne satisfait pas à ses obligations conformément au Contrat et ceci jusqu'au moment où le Client a satisfait à toutes ses obligations du Contrat de façon complète et sans réserve.

### **Entretien**

RAM a le pouvoir de mettre le service Track-and-Trace temporairement hors service aux fins de s'assurer de la qualité ou d'adapter le service Track-and-Trace, sans que cela ne décharge le Client d'une quelconque obligation du Contrat.

RAM informera le Client à temps des modifications si ces modifications revêtent un quelconque intérêt pour le Client.

## **OFFRES - DEVIS**

Tous les offres et devis de RAM, tout comme les données qu'ils ont fournies, sont toujours sans engagement, ne valent qu'à titre d'information et n'engage RAM à rien. Les devis n'aboutissent qu'à un contrat quand ils sont confirmés par écrit par les deux parties après acceptation par l'acheteur. Les prix mentionnés dans les offres valent, sauf si convention contraire, pendant une période de trente (30) jours à partir de la date de l'offre.

## **SPECIFICATIONS**

RAM se réserve le droit de pouvoir apporter à tout moment des modifications et des ajouts aux spécifications produit déjà communiquées, si ceux-ci résultent de l'évolution technique des produits ou des conditions économiques. RAM garantit le fonctionnement convenu contractuellement pendant la durée du Contrat.

## **REMUNERATIONS ET PRIX**

Les rémunérations dues à RAM se composent d'une part de rémunérations obligatoires pour le matériel et le logiciel et leur installation, et d'autre part de rémunérations mensuelles facultatives pour l'accès au service Track-and-Trace et l'utilisation du réseau Mobitex, au cas où le client a opté pour ceci. En cas d'augmentations de prix après commande et avant livraison, RAM contactera le client avant la livraison réelle. Les prix et les rémunérations sont automatiquement et de plein droit liés aux augmentations de l'indice de santé avec un maximum de 3 pourcent par an. L'indexation sera appliquée une fois par an, au plus tôt lors de l'anniversaire de l'entrée en vigueur du Contrat et ceci sur base des fluctuations de l'indice de santé selon une formule déterminée par la loi. Les parties conviennent que l'indexation aura lieu le 1 janvier de chaque année. RAM facturera la rémunération à elle mensuellement au Client. Le Client paiera la rémunération due dans les .. jours après la date de facture à RAM selon la façon convenue avec RAM, sauf si convention contraire dans le Contrat.

## **DELAIS DE LIVRAISON**

Les délais de livraison proposés par RAM ne sont que des délais indicatifs et n'engagent RAM à rien. Sauf convention contraire entre les parties, RAM ne sera pas du tout tenu à payer une amende en cas d'une livraison retardée. Une livraison retardée ne donne pas non plus le droit à l'acheteur de résilier partiellement ou complètement au contrat. Au cas où l'acheteur est tenu de payer des acomptes pour la livraison d'un produit, le fait que l'acheteur ne respecte pas ses obligations, donne RAM le droit de reporter la livraison du produit jusqu'au moment où l'acheteur respecte ses obligations.

## **GARANTIE**

Le client ne peut qu'invoquer la garantie, et la durée de celle-ci, de la façon qu'elles ont été accordées par le fabricant, l'importateur ou le distributeur principal d'un produit directement au profit des utilisateurs. Pour en ce qui concerne le service Track-and-Trace, le client a deux mois de garantie sur l'Intégration des produits Track-and-Trace et 12 mois de garantie sur le soi-disant « locator » même. Les frais couverts par la garantie sont spécifiés dans le Contrat d'entretien ci-joint.

## **EXCLU DE LA GARANTIE**

Ne sont pas couverts par une éventuelle garantie : toute intervention de RAM suite à un usage ou maniement mauvais ou anormal du produit ; négligence de la part du client ou de ses préposés ; incendie ; défauts à l'installation électrique et au câblage ; tomber ; introduction d'objets étrangers ; accidents ; vandalisme ; usage dans un environnement et une ambiance qui ne convient pas (p.ex. des dommages causés par de l'eau lors d'un nettoyage haute pression) ; des dommages causés par de l'électricité statique ; le fait que le client ne respecte pas les spécifications d'entretien ; des dommages suite à des réparations, de l'entretien, des modifications ou des changements effectués par des personnes qui n'ont pas été autorisés par RAM par écrit, et tout dégât y résultant ; fonctionnement anormal des dispositifs avec lesquels les produits livrés ont été liés ; des dommages ou des défauts causés par un logiciel, des interfaces, ou l'usage de supports et/ou dispositifs d'usage ; qui n'ont pas été fournis par RAM ; tout retour à notre adresse sans avoir reçu par écrit notre accord préalable ;

## **INSTALLATION ET INTERVENTION**

Sauf si convenu autrement par écrit, le client s'occupera lui-même de l'installation des produits. En cas d'une installation faite par RAM, le client mettra toutes les facilités nécessaires pour l'exécution des prestations à sa disposition (comme e.a. libre accès aux produits et aux produits liés, documentation pour le diagnostic, courant électrique, téléphone, présence d'un membre du personnel du client qui utilise les produits et qui est au courant des

besoins de l'entreprise et qui prête toute assistance nécessaire,...). Toute installation qui ne peut pas continuer à cause d'un manque des facilités précitées, pourra être facturée séparément par RAM.

### **PAIEMENT**

Le paiement de tous les montants de facture doit être effectué au comptant à la livraison, sauf si convenu autrement par écrit. Le paiement s'effectue sans compensation, ni réduction quand elles n'ont pas été convenues par écrit, et ceci d'une façon précisée par RAM. Le client s'acquittera des rémunérations dues pour des frais uniques dans les 30 jours de la date de facturation. La rémunération mensuelle due sera toujours acquittée dans les 30 jours après la fin du mois dans lequel la facture a été envoyée. En cas de faute de paiement, un intérêt de retard de dix (10) % par an sur le montant de facture sera dû, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à partir du moment où l'obligation de paiement apparaît jusqu'au moment du paiement complet. En plus, en cas de non-paiement, une indemnité forfaitaire sera due de plein droit et sans mise en demeure préalable qui s'élève à dix (10) %, avec un minimum de € 50,-. A défaut de paiement, RAM aura également le droit de suspendre toutes livraisons au client sans mise en demeure et/ou d'attester tout contrat en cours résilié de plein droit, et de faire retirer les produits livrés immédiatement à la charge de l'acheteur.

### **RESERVE DE PROPRIETE**

La propriété des biens livrés n'est que transférée à l'acheteur, quand celui-ci s'est acquitté de toutes ses obligations vis-à-vis RAM. L'acheteur n'est pas autorisé à aliéner, ni engager les biens ou les grever d'un droit réel au profit de tiers, pour autant que la propriété des biens livrés n'a pas été transférée à l'acheteur. Sauf ce qui a été convenu expressément au Contrat, le Client n'a pas le droit de rendre public, ni d'utiliser la technologie de RAM. En cas de résiliation ou fin du Contrat, les droits d'usage accordés au client cessent d'avoir effet.

Tous les idées, concepts, expertise, techniques de traitement des données, programmations, documentations, diagrammes, spécifications, schémas ou projets développés dans le contexte des services fournis au client par RAM (ou en collaboration entre RAM et le Client) sont réputés être la propriété exclusive de RAM, et elle se réserve le droit d'utiliser de manière anonyme, à des fins statistiques, toutes les positions GPS enregistrées sur l'application Track-and-Trace. Le Client a le droit de consulter l'information récoltée par RAM, au cas où le Client désire de faire usage de ce droit, la demande peut être envoyée par envoi recommandé à RAM.

### **FORCE MAJEURE**

En cas de force majeure, comme mais ne pas limité à p.ex. guerre, mobilisation, émeute, siège, grève ou lock-out, incendie, éclair, surtension, immobilité partielle ou complète du dispositif de transport, fonctionnement défectueux ou faute de la part des fournisseurs de RAM, RAM aura toujours le droit de soit suspendre ses engagements pour la durée de la force majeure, soit résilier la vente de plein droit, quand la force majeure prend plus de six mois, sans que RAM ne soit tenu à payer une indemnisation dans les deux cas.

### **PLAINTES**

Toute plainte relative à la non-conformité et/ou aux défauts apparents des produits et services fournis doit être communiquée à RAM au moment de la livraison. Le paiement des produits et services fournis implique que l'acheteur accepte la livraison conforme. Pour les vices cachés au moment de la livraison, il faut également avoir une réaction dans les huit (8) jours après le constat selon la façon susmentionnée.

## **LIMITATION DE LA RESPONSABILITE**

RAM n'est que responsable de dommages directs. En aucun cas, RAM ne sera responsable de dommages découlant indirectement ou par hasard de l'utilisation des produits fournis ou des informations et/ou documentations liées, ni de tout autre dommage ne pas découlant directement et immédiatement d'une faute de RAM, comme, mais ne pas limité aux frais de communications, pertes de revenus, réclamation en dommages et intérêts de tiers, pertes de données, dommages et/ou défauts dus aux dispositifs ou à l'information donnés par le client ou par un tiers. En aucun cas, RAM ne sera responsable de vices à l'équipement, au matériel, à l'appareillage périphérique ou au logiciel périphérique dans lesquels ses produits fournis ont été implémentés par le ou sur demande du client. Pour des dommages directs, et seulement si une réparation en nature ne s'avère pas possible, RAM sera responsable vis-à-vis le Client. Dans le cas où RAM fournit des parties à monter, le client ne lancera les produits dans lesquels elles ont été intégrées sur le marché qu'après les test nécessaires, et il préservera RAM de toute demande d'indemnité par des tiers suite à le mauvais fonctionnement des produits qu'il a fournis, même s'il s'avère que ce mauvais fonctionnement prend son origine dans les parties fournies par RAM. Le Client atteste d'être mis au courant par RAM des caractéristiques, du maniement, des possibilités et des restrictions d'utilisation des dispositifs et/ou du logiciel, tout comme des éventuels problèmes de modification, installation/intégration et extension, et il renonce à toute réclamation envers RAM. RAM n'est pas responsable du choix et de l'aptitude des dispositifs et/ou du logiciel pour obtenir les résultats visés. Pour des installations ou des prestations de RAM liées à l'Internet, RAM ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences de l'utilisation de l'Internet, ni pour le « hacking », mauvais usage de l'information, dommage ou perte de données, le contenu des sites web du client et la conformité des ceux-ci à la législation et aux règlements existants, la qualité de la communication téléphonique ou de la ligne louée, etc.

## **SECRET ET PROTECTION**

Le Client est responsable de la protection nécessaire de son/ses fichier(s) et des données à envoyer, pour autant que cette protection ne soit pas déjà reprise dans le service Track-and-Trace. Le service Track-and-Trace est protégé de la part de RAM par des amples constructions firewall entre l'Internet et les différents serveurs que le service Track-and-Trace utilise. L'accès à ce Service est protégé par un nom d'utilisateur et un mot de passe. Le Client préservera RAM de toutes réclamations, de qui que ce soit, pour cause d'accès (non qualifié) à des données du Client, qu'elles aient été envoyées ou non.

Que le client ne modifiera ni ne reformatera, rediffusera au divulguera autrement des données fournies par le Service. Le client n'utilisera pas le Service à d'autres fins que celles expressément décrites dans le présent Contrat. Si le client prend connaissance de ce que des tiers utilisent le Service de manière abusive, en ce compris la (menace de) fourniture du Service à des personnes non qualifiées ou les informations fournies à son sujet, le client est tenu de faire part à RAM, sans délai, des faits dont il a connaissance concernant cette utilisation non qualifiée éventuelle ou de fait, et de remettre à RAM toutes les pièces éventuellement en sa possession en la matière. Les parties s'engagent mutuellement à une collaboration aussi complète que possible afin de prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à cette utilisation non qualifiée aussi rapidement que possible.

## **DIVERS**

Le Contrat prend effet le jour de la signature par les deux parties. Le Contrat, sauf convention contraire, commence au raccordement au service Track-and-Trace pour une période contractuelle de 36 mois à dater de la date d'activation du raccordement Track-and-Trace. Le Contrat est automatiquement prolongé pour des périodes consécutives de chaque fois un an.

Chacune des parties a la faculté de résilier le Contrat, dans le respect de la période contractuelle convenue, par lettre recommandée et moyennant préavis de minimum trois mois avant la fin de la période contractuelle convenue.

Le Contrat prend également fin quand et pour autant que la législation ou les règlements sur base desquels RAM est titulaire de licences le stipulent, ou lorsque RAM perd les licences d'exploitation du réseau Mobitex ou n'en obtient pas la prolongation.

Les parties ont la faculté de rompre le Contrat avec effet immédiat et sans intervention judiciaire si:

- a) l'autre partie exige la surséance de paiement ou si la surséance de paiement lui est accordée;
- b) la mise en faillite de l'autre partie est demandée ou si l'autre partie est déclarée en faillite;
- c) l'autre partie met fin à ses activités et/ou est mise en liquidation;
- d) la continuité des parties n'est plus assurée;
- e) un changement important se produit chez les parties (ou dans sa gestion) ;
- f) l'autre partie faillit gravement à l'un ou plusieurs de ses engagements contractuels en sorte que la partie qui n'est pas en défaut ne peut plus exiger l'exécution du Contrat et que l'autre partie, même après mise en demeure, néglige malgré tout de respecter son ou ses obligations dans un délai raisonnable.

Il est interdit au Client de transformer, masquer, retirer ou modifier tout sigle commercial, nom commercial ou indication (concernant les droits d'auteur) sur ou dans la documentation des ou appartenant aux Services, après livraison au Client.

Si une partie omet de réclamer l'exécution d'une obligation ou d'une clause particulière, ceci n'affectera en rien le droit d'en réclamer encore l'exécution à moins que la partie concernée n'ait accepté expressément cette inexécution par écrit.

Les communications entre les parties se font par écrit lorsqu'il s'agit de (modifications de) leurs obligations et droits contractuels. Ces changements n'auront toutefois force juridique que lorsqu'ils auront été consignés par écrit et contresignés par les représentants dûment mandatés des parties et envoyés au destinataire ad-hoc à l'adresse postale indiquée par les parties.

### **COMPETENCE ET JURIDICTION D'APPLICATION**

Les parties conviennent formellement que tout différend entre eux sera régi par le droit belge. Seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents à examiner tout différend éventuel.