

Les présentes conditions sont applicables dans leur intégralité pour toute commande, contrat et marché passé entre Rcarre S.A., (ci-après la « Société ») et ses Clients au Grand-Duché de Luxembourg ou à l'étranger, quel que soit le lieu de livraison ou de prestation. Le cas échéant, elles sont complétées par des conditions particulières qui prévalent en cas de contradiction avec les présentes conditions. Par la signature ou l'exécution de tout document référant aux présentes conditions, le Client est censé les avoir acceptées et aucune dérogation ne pourra être admise sans accord exprès et préalable de la Société. Toute condition contraire aux présentes conditions générales posée unilatéralement par le Client, dans ses conditions générales d'achat ou dans tout autre document, sera inopposable à la Société, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. La Société se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Sans préjudice de l'article 2, les conditions générales modifiées sont réputées acceptées par le Client pour autant qu'elles ont été communiquées par la Société, soit à défaut de contestation par le Client dans un délai de quinze (15) jours à dater de cette communication.

1. OFFRES, COMMANDES ET EXÉCUTION

Les offres émises par la Société sont valables pendant quinze (15) jours à compter de leur date d'émission. Elles sont sujettes à révision en cas de hausse du coût des matières premières, de variation de taux de change, de modification du projet initial en cours de réalisation ou de toute autre circonstance indépendante de la volonté de la Société.

Toute commande passée auprès de la Société est ferme et définitive pour le Client dès réception par la Société d'un bon de commande ou de tout autre support faisant état d'une commande. Le Client reconnaît qu'il a pris sa décision commerciale (entendue comme toute décision relative à la commande, l'achat ou la location de biens ou services à la Société) en parfaite connaissance de cause après avoir été dûment informé par la Société des avantages et limites des produits et services délivrés. La Société mettra en œuvre tous les efforts raisonnables pour exécuter la commande dans les délais convenus.

L'indisponibilité d'un produit du fait d'une rupture de stock ou le retard d'une prestation ne pourra entraîner l'annulation de la commande globale et ne donnera droit à aucune indemnité de la part de la Société. Les livraisons et prestations seront considérées comme acceptées et valablement exécutées à défaut de contestation par le Client en-dehors des cinq (5) jours ouvrables des livraisons ou prestations.

2. PRIX, FACTURATION ET PAIEMENT

En cas d'éventuelles modifications, après la commande ou la date d'établissement du contrat, des taux de TVA et des taxes applicables, des prix imposés par les constructeurs ou éditeurs, la Société se réserve le droit d'ajuster de manière correspondante les prix de vente.

Les tarifs horaires, les contrats et les frais divers seront indexés automatiquement chaque année au 1er janvier sur base de l'indice des prix à la consommation du mois de décembre de l'année précédente. Les factures sont établies en Euro et sont payables dans les trente (30) jours. Les prix s'entendent hors TVA et toutes autres taxes non comprises qui seront facturées en sus. La Société se réserve le droit d'exiger le paiement des factures par domiciliation, de demander le paiement d'acomptes et/ou de céder ses créances à une société d'affacturage.

En cas de non-paiement à l'échéance, la Société pourra exiger le paiement immédiat de toutes les factures non échues. En outre, des intérêts de retard au taux d'une fois et demie le taux d'intérêt légal seront appliqués huit (8) jours après mise en demeure restée infructueuse. A défaut de paiement dans le délai prévu ci-dessus, la Société peut réclamer au Client, sans préjudice à toute indemnité de procédure même supérieure qui pourrait être accordée par un tribunal sur base de l'article 240 du Nouveau Code de Procédure Civile luxembourgeois, le dédommagement fixé forfaitairement à 15% des montants dus en principal TVAC avec un minimum de EUR 1.500,- à moins que la Société ne puisse justifier des frais de recouvrement pour un montant plus élevé, pour tous les frais de recouvrement non compris dans les dépens encourus par suite du retard de paiement. La Société pourra également demander la suspension des commandes et la restitution des marchandises telles que mentionné à l'article 7 (clause de réserve de propriété). Les factures non contestées par écrit dans la huitaine de leur réception sont réputées acceptées, sans que le Client ne puisse invoquer un changement d'adresse en cas de dépassement du délai de contestation. Le Client paiera, en tout cas, le montant incontesté de toute facture contestée.

3. LIVRAISON ET TRANSFERT DE RESPONSABILITÉ

La livraison du matériel s'opère dans l'établissement de la Société, soit par la remise au Client ou au transporteur, soit par avis de mise à disposition soit par individualisation du matériel en vue de son transport. Dès livraison, les produits sont placés sous la responsabilité du Client qui supporte alors tous les risques de pertes ou dommages et prend les mesures nécessaires. En cas de perte ou d'avarie liée au transport, le Client devra exiger son recours contre les transporteurs. Si le Client ne prend pas livraison d'un quelconque produit, la Société sera habilitée à facturer immédiatement le prix des produits et tout autre coût occasionné par le défaut de prise de livraison en temps opportun par le Client.

Les délais de livraison, de prestation ou d'intervention indiqués par la Société sont toujours des délais indicatifs basés sur un délai moyen prévisionnel. Aucune indemnité ne pourra être accordée au Client en cas de non-respect de ces délais, et les produits livrés ne pourront être garantis sans avoir été expressément remplacés. En cas de rupture de stock d'un ou plusieurs produits commandés, la Société pourra procéder à une livraison et une facturation partielle des produits disponibles.

Les frais de transport et de déplacement sont définis dans un barème distinct qui sera communiqué par la Société au Client.

4. GARANTIE

La Société rappelle qu'elle est, en sa qualité de revendeur, l'intermédiaire entre le constructeur/éditeur et le Client, et qu'en conséquence, les produits vendus par la Société sont garantis dans les conditions déterminées par le fabricant et communiquées au Client. Pour bénéficier de cette garantie, le Client devra avoir immédiatement la Société, par tous moyens écrits, des problèmes qu'il constate, sans, toutefois, que cela ne puisse suspendre l'exigibilité des montants dus, annuler une vente ou mettre fin à un contrat de location. La garantie accordée par la Société exclut en tous cas la perte de données.

a) Garantie sur le matériel vendu ou loué

La garantie ne couvre pas le matériel vendu ou loué qui n'a pas été utilisé ou entretenu en bon père de famille par le Client et/ou qui a été modifié, transformé, réparé ou démonté, même partiellement, par toute personne étrangère au Client, et si le matériel n'est plus couvert par la garantie des délégués, soit les fournisseurs ou le Client, notamment s'ils sont la conséquence de la connexion du matériel fourni par la Société avec du matériel d'une autre origine, ou de l'utilisation du matériel dans un environnement non conforme aux spécifications (température, humidité, atmosphère corrosive ou poussiéreuse, variation de tension électrique, etc.). Pour le matériel vendu, l'obligation de garantie de la Société se limite exclusivement au remplacement et/ou au remplacement des pièces du matériel vendu et à la main d'œuvre nécessaire pour remplacer et/ou réparer les pièces défectueuses. Sans expressément exclure de la garantie, outre les frais d'expédition, frais de déplacement, toutes les autres prestations de services telles que, par exemple, sans que cette liste ne soit limitative : reconfiguration de matériel, paramétrage, réinstallation de logiciels (y compris les systèmes d'exploitation), réinstallation d'applications et/ou de pilotes, intégration, mises à jour, transferts de données, etc. Ces prestations seront facturées conformément aux tarifs horaires de la Société en vigueur au jour de leur exécution. Les pièces réparées ou remplacées seront garanties pour la période restante de la garantie originale. La Société n'est pas tenue de prêter un matériel de substitution le temps nécessaire à la réparation ou au remplacement du matériel défectueux sous garantie. Pour le matériel loué, la Société s'engage à remplacer et/ou réparer les pièces défectueuses dans des délais raisonnables. Dans l'hypothèse où la Société aurait prêté du matériel en remplacement d'équipement en réparation ou à l'entretien, ce prêt n'est strictement à titre précaire et le matériel prêté devra être restitué à la première demande sans que le Client puisse invoquer un quelconque indemnité.

b) Garantie sur les logiciels - mises à jour

Qu'ils soient vendus ou loués, la Société n'offre aucune garantie, expresse ou implicite, concernant les logiciels, leur qualité, valeur marchande ou adéquation à un usage particulier. La Société ne garantit pas que le fonctionnement des logiciels soit ininterrompu ou sans défaut. La seule obligation de la Société en ce qui concerne les défauts de logiciel sera limitée, selon son propre choix, au remplacement du logiciel défectueux ou au remboursement du prix d'achat au lieu du remplacement. La Société n'offre aucune garantie en cas d'incompatibilité ou de défaillance survenant après la mise à jour d'un logiciel, ou elle agit elle-même à la demande expresse du Client ou dans le cadre d'un contrat de maintenance et qu'elle ait été réalisée par la Société, par le Client ou automatiquement. Outre les frais de déplacement et d'expédition, toutes les prestations de services nécessaires à la remise en état du système du Client telles que, par exemple, sans que cette liste ne soit limitative : reconfiguration de matériel, paramétrage, réinstallation de logiciels (y compris les systèmes d'exploitation), réinstallation d'applications et/ou de pilotes, intégration, mises à jour, transferts de données, seront facturées conformément aux tarifs horaires de la Société en vigueur au jour de leur exécution.

5. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Sauf stipulation contraire expresse, les obligations à charge de la Société constituent des obligations de moyens. Le Client choisit, en toute indépendance et en fonction des objectifs qu'il souhaite obtenir, les équipements, les applications, les services et les ressources dont il a besoin. Il sera responsable de l'exécution des applications informatiques qu'il utilise, de la politique de sécurité informatique, des méthodes d'évaluation, des audits et du plan de reprise d'activité qu'il souhaite mettre en place ou qu'il a éventuellement à fournir aux autorités dont il dépend. Le Client sera responsable des résultats obtenus dans l'utilisation de ces équipements, applications, services et ressources, et des décisions qu'il prend concernant la mise en œuvre des recommandations relatives aux procédures et opérations propres aux activités de son entreprise.

La Société ne sera tenue à aucune indemnisation pour les dommages indirects ou immatériels tels que perte de production, perte d'exploitation, perte de revenu, perte de données, préjudice financier ou commercial ou autres qui seraient la conséquence directe ou indirecte de dommages subis suite d'une utilisation incorrecte ou à la défaillance des marchandises et des services fournis par la Société. La Société ne peut être tenue responsable des dommages liés à un problème de fourniture, à une avarie, à un défaut de sauvegarde de données, à un défaut de mise à jour, à une non-conformité technique, à une incompatibilité entre équipements, à une vulnérabilité de ligne télécom, à une faille de pare-feu, à une obsolescence matérielle, ainsi que d'une cause indépendante de la volonté de la Société telle qu'une cyber-attaque ou un acte malveillant, ou tout à un défaut de force majeure. Il est de la seule responsabilité du Client de réaliser régulièrement - et, en tout état de cause, avant toute intervention technique - des copies de sauvegarde de ses systèmes opérationnels, applications et données. Toute indemnisation ou profit d'un Client est limitée au prix HTVA du produit livré endommagé ou détruit. Le Client sera responsable de tout acte de quelconque nature que ce soit susceptible d'être dirigé contre la Société se prescrivant par le délai d'un (1) an.

6. SOUS-TRAITANCE

Sans préjudice de l'article 11.2, le Client reconnaît et accepte que certaines solutions et services ne peuvent être mis en œuvre qu'en combinant les services de la Société avec ceux de prestataires ou sous-traitants tels que, sans que cette liste soit limitative, opérateurs télécom et Internet, data centres, prestataires informatiques. La Société pourra sous-traiter la totalité ou une partie de ses services à un tiers ou plus, et changer de sous-traitant à tout moment pour autant que les prestations soient au moins équivalentes et n'aient pas d'impact pour le Client. Lorsque la Société sous-traiter une prestation nécessitant la réalisation d'un traitement de données à caractère personnel pour le compte du Client, tel que visé à l'article 11 alinéa 2 des présentes conditions générales, la Société sollicitera l'autorisation écrite préalable de l'Agence Nationale de Protection des Données, conformément à l'article 28 alinéa 2 du Règlement Général sur la Protection des Données (EU/2016/679) (ci-après « RGPD »).

7. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La Société conserve la propriété des produits vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix. Les risques liés aux produits vendus sont transférés au Client lors de la remise du bien au transporteur, indépendamment de la date du transfert de propriété. A défaut de paiement intégral du prix des produits en principal et intérêts, la Société pourra, à tout moment, reprendre les produits chez le Client. La Société pourra également reprendre la marchandise non payée entre les mains des sous-acquéreurs ou en exiger le paiement direct de la part de ceux-ci. Jusqu'à complet paiement du prix, le Client ne pourra pas donner les produits en gage, ni les échanger, ni les transférer en propriété à titre de garantie.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client sera tenu à l'égard de la Société d'une obligation de collaboration pour permettre la fourniture effective des produits et services. En particulier, il lui communiquera sous sa responsabilité tous documents, licences, autorisations et informations que la Société aura indiqués comme nécessaires à l'exécution de sa mission. Il mettra la Société en relation avec toutes les personnes concernées par l'objet de sa mission et désignera une seule personne de contact pour la coordination. Il mettra à la disposition de la Société tout l'équipement nécessaire à la réalisation de sa mission (bureau, PC, connexions, accès aux installations, puissance électrique, etc.) et mettra en œuvre tous les moyens qu'il jugera utiles pour assurer la sauvegarde de ses propres données.

Il incombe au Client de veiller au respect des droits de propriété intellectuelle et à l'utilisation licite des créations, productions et logiciels qu'il choisit d'installer ou de faire installer sur ses systèmes par la Société. Le Client s'interdit de les reproduire ou copier par quelque procédé que ce soit ou de les transmettre à des tiers sans l'autorisation expresse de la Société. En outre, le Client s'interdit de louer, de sous-louer, de louer à l'utilisation non autorisée de logiciels par le Client. Le Client s'engage à indemniser la Société de tout préjudice résultant de l'utilisation non autorisée de créations, productions ou logiciels par le Client.

Dans le cadre de contrat de location, le Client veillera à l'utilisation du matériel loué en bon père de famille, dans un environnement conforme aux spécifications. Il lui assurera les frais d'entretien et les réparations éventuelles sans pouvoir prétendre à une quelconque diminution du loyer ou résiliation du contrat. Il s'engage à faire assurer par ses soins et à ses frais le matériel loué pendant la totalité du contrat de location. Il le restituera à ses frais et sous sa responsabilité dans son conditionnement complet et en bon état de fonctionnement, sans réserve d'une usure normale consécutive à l'emploi par des utilisateurs techniquement compétents. En cas de non restitution du matériel pour quelque raison que ce soit, le Client remboursera la contre-valeur majorée d'une indemnité forfaitaire de trois mois de loyer. La Société conserve la propriété des équipements loués (matériels et logiciels) pendant toute la durée du contrat de location. Les loyers sont payables par anticipation, toute période commencée est due. Le non-paiement d'un seul loyer à son échéance pourra entraîner la résiliation automatique du contrat de location, la reprise par la Société des équipements loués et l'exigibilité d'une indemnité de résiliation égale à l'intégralité des loyers restant dus. Les équipements loués ne pourront jamais être donnés en gage, échangés ou transférés en propriété par le Client.

Le Client détermine seul les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel dont il est le responsable. Dans les cas où le Client envisage de sous-traiter un traitement de données à caractère personnel, il lui appartient de sélectionner un sous-traitant présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles requises, conformément à l'article 28 alinéa 1 du RGPD.

Pour autant que des données à caractère personnel dont le Client est le responsable du traitement soient sous-traitées à la Société, le Client déclare avoir respecté l'ensemble des obligations légales en matière de protection des données à caractère personnel et en conséquence, notamment :

- s'être assuré, dans la mesure où tout ou partie des données à caractère personnel dont le traitement est sous-traité à la Société ont d'ores et déjà été sous-traités auprès d'un tiers, que ce tiers sous-traitant présentait des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles requises conformément à l'article 28 alinéa 1 du RGPD ;
- avoir communiqué à ses clients les informations relatives, notamment, à la durée de conservation des données, au droit d'accès, de rectification et d'effacement des données, ainsi qu'au droit à la limitation ou à l'opposition ou à l'oubli de leur données personnelles, conformément aux dispositions visées aux articles 13 à 21 du RGPD ;
- avoir mis en œuvre une politique interne, ainsi que des mesures techniques et organisationnelles appropriées, pour démontrer à tout moment aux autorités de contrôle que le traitement des données personnelles est conforme aux exigences visées aux articles 24 à 26 du RGPD ;

Dans les cas où le service commandé par le Client nécessite le consentement écrit de ses clients pour le traitement de leurs données personnelles sensibles visées à l'article 9, 1 du RGPD, le Client s'engage à recueillir le consentement écrit de ses clients avant de communiquer lesdites données à la Société, conformément à l'article 7 du RGPD et le garantissant.

Le Client indemniser la Société de tout préjudice qu'elle pourrait subir du fait du non-respect par le Client de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

9. CESSION

Sans préjudice du droit de la Société de sous-traiter la totalité ou une partie de ses services à un tiers, aucune partie ne peut céder, accorder en sous-licence ou transférer de toute autre manière un de ses droits découlant d'une commande, contrat ou marché sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, lequel consentement ne sera refusé ou retardé sans motif valable, rien n'interdisant cependant au tiers limitant le droit de la Société de céder, accorder en sous-licence, transférer ou céder de toute autre manière un quelconque de ses droits ou obligations à ses filiales ou sociétés sœurs.

10. NON SOLICITATION

Pendant l'exécution d'un contrat et pour une période de six (6) mois suivant sa résiliation, le Client s'interdit de solliciter ou d'engager un membre du personnel de la Société, ayant des responsabilités liées à l'exécution du contrat sans le consentement écrit préalable de la Société.

11. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

11.1. Par la Société

La souscription à une vente, un service ou un contrat est subordonnée à la collecte par la Société auprès du Client de données à caractère personnel dont le traitement est nécessaire à l'exécution de la relation d'affaires ou d'obligations légales. Ces données pourront être traitées, enregistrées et archivées par la Société, voire communiquées à des tiers, dans le cadre de la réalisation d'un intérêt licite et légitime poursuivi par la Société ou par le tiers auquel les données sont communiquées, notamment pour la gestion du fichier de la clientèle, la gestion des contrats, du service à la clientèle, la gestion de la relation commerciale, la détection, prévention et lutte contre la fraude, les études statistiques, la gestion du contentieux et du recouvrement des créances, le règlement des prestations.

Les données à caractère personnel communiquées par le Client pourront être utilisées par la Société à des fins de marketing direct (actions commerciales, publicités personnalisées, etc.) en vue d'informer le Client à propos de ses activités, produits et services, sauf opposition de la personne concernée ou traitement de ses données personnelles à des fins de prospection, conformément aux dispositions visées aux articles 21 et 22 du RGPD.

11.2. Par un sous-traitant de la Société

Lorsque le service commandé par le Client nécessite de sous-traiter le traitement de certaines données à caractère personnel de ses clients à la Société, le Client est tenu de conclure un contrat avec la Société contenant, notamment, les éléments obligatoires relatifs au traitement de données envisagé tels que durée, nature, objectif du traitement, type et sensibilité des données confiées, catégories de personnes concernées, autorisation d'accès, exigences de sécurité, limitations de transfert hors UE, etc., conformément à l'article 28 alinéa 3 du RGPD.

Le détail de la politique de traitement des données à caractère personnel de la Société est disponible sur le site web de la Société www.rcarre.com

12. CONFIDENTIALITÉ

Le Client est conscient que la Société et ses sous-traitants peuvent avoir accès, dans le cadre des missions qui leur sont confiées, à des informations confidentielles et l'accepte. Les parties prendront les mesures appropriées pour respecter la stricte confidentialité des informations auxquelles elles ont accès et ne les divulgueront à aucun tiers sans consentement préalable.

13. TRAITEMENT DES PLAINTES

En cas de réclamation, le Client peut contacter la Société en utilisant soit le formulaire de contact disponible sur son site web www.rcarre.com ou par courrier. La procédure de traitement des plaintes est plus ample décrite sur le site web de la Société www.rcarre.com.

14. NULLITÉ

La nullité de toute clause ou partie de clause des présentes conditions n'affectera pas les autres clauses ou parties de clauses et la clause ou la partie de clause concernée sera autant que possible remplacée par une disposition valable à effet équivalent.

15. JURIDICTION ET DROIT APPLICABLE

Les contrats de vente sont soumis à la loi luxembourgeoise. Tout litige relatif sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive des Tribunaux de Luxembourg.