

Annexe 1 – Conditions générales

1. Champ d'application

- 1.1 Les présentes Conditions générales s'appliquent à l'ensemble des Services fournis par Astrid au Client au titre du Contrat.
- 1.2 Les Parties conviennent expressément que les éventuelles conditions générales, particulières, d'achat, de paiement et/ou toutes autres conditions du Client ne s'appliquent pas à la Prestation de services, même si elles stipulent qu'elles sont seules applicables.
- 1.3 La relation contractuelle entre les Parties est régie exclusivement par le Contrat, à l'exclusion de tous autres documents échangés entre Astrid et le Client. Les Conditions générales, le Catalogue des services, le SLA, les Conditions d'utilisation, la Liste de prix appropriée et/ou tout autre document auquel il est fait référence dans ce Contrat sont disponibles sur le Site Web ou peuvent être demandés par écrit à Astrid.
- 1.4 Les présentes Conditions générales ont été approuvées par le Ministre de l'Intérieur en exécution du Contrat de gestion.

2. Définitions

Dans le Contrat, les termes et expressions avec une majuscule revêtent la signification leur attribuée ci-après, sauf lorsqu'il appert indiscutablement du contexte d'une disposition spécifique que cette signification ne s'applique pas dans ladite disposition.

Abonnement : le droit d'utiliser, pour un terminal déterminé, un ensemble spécifique de Services fournis par Astrid au titre du Contrat, dont les conditions et les modalités ont été arrêtées dans un Formulaire de commande signé par les deux Parties ;

Annexe(s) : les Conditions générales, le Catalogue des services, le SLA, les Conditions d'utilisation, la Liste de prix et/ou tout autre document désigné comme tel selon le cas ;

Arrêtés d'exécution : les arrêtés d'exécution pris en exécution de la Loi ;

Astrid : A.S.T.R.I.D., société anonyme de droit public, ayant son siège social boulevard du Régent 54, 1000 Bruxelles, inscrite sous le numéro d'entreprise 0263.893.151 ;

Catalogue des services : le document qui décrit les Services standard, tel qu'identifié sur la Page de garde ;

Client : le service, l'institution, la société, l'association ou l'organisation désignés comme tels sur la Page de garde ;

Conditions d'utilisation : le document qui définit les conditions techniques et opérationnelles relatives à la réception et à l'utilisation des Services par le Client, à l'inclusion des conditions de sécurité, tel qu'identifié sur la Page de garde ;

Conditions générales : le présent document intitulé « Annexe 1 - Conditions générales » ;

Contrat : l'ensemble des documents régissant le rapport juridique entre Astrid et le Client concernant la Prestation de services, composés de la Page de garde, des Annexes et des Formulaires de commande acceptés par Astrid ;

Contrat de gestion : le contrat conclu entre Astrid et l'État belge fixant les règles et conditions particulières selon lesquelles Astrid remplit les missions de service public qui lui sont confiées par la loi ;

Date de modification : revêt la signification visée à l'article 12.3.1.

Données à caractère personnel : revêt la signification visée dans la Loi sur le traitement des données à caractère personnel ;

Données du Client : l'ensemble des données traitées, stockées et/ou transportées dans ou via les Systèmes Astrid, à l'inclusion des données recueillies concernant les communications par le biais des Systèmes Astrid ;

Équipement terminal : revêt la signification visée dans le Contrat de gestion ;

Force majeure : tout événement échappant au contrôle raisonnable de l'une des Parties et influençant l'exécution de ses obligations contractuelles, y compris, mais sans limitation, les catastrophes naturelles, émeutes, opérations militaires et guerrières, urgences nationales ou locales, actions ou omissions du gouvernement, conflits économiques de toute nature, actions des travailleurs, incendie, inondation, foudre, explosions, effondrements, fonctionnement réduit ou interrompu de réseaux, systèmes ou équipements de tiers ainsi que toute action ou omission d'une personne ou entité échappant au contrôle raisonnable de la Partie affectée.;

Formulaire de commande : le document par lequel le Client demande des Services à Astrid, selon le modèle disponible via le Site Web ou sur demande auprès Astrid ;

Liste de prix : le document qui détermine le prix des Services standard, tel qu'identifié sur la Page de garde ;

Loi : la loi du 8 juin 1998 relative aux radiocommunications des services de secours et de sécurité ;

Loi sur le traitement des données à caractère personnel : la loi belge du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel ;

Matériel désigne les droits de propriété intellectuelle ou industrielle, dessins, modèles, droits d'auteur, logiciels, études, œuvres et bases de données, méthodes, savoir-faire, concepts, brevets et autres développements ;

Page de garde : le document signé par les deux Parties qui est désigné comme tel ;

Partie(s) : Astrid et/ou le Client, selon le cas ;

Prestation de services désigne la fourniture de Services par Astrid dans le cadre du Contrat ;

Présuppositions : revêt la signification visée à l'article 5.2 ;

Prix : le montant à payer par le Client à Astrid pour la fourniture de Services ;

Propriété intellectuelle d'Astrid : revêt la signification visée à l'article 8.2 ;

Responsabilités : revêt la signification visée à l'article 5.2 ;

Services : les Services standard qu'Astrid fournit au Client dans le cadre d'un Abonnement, suite à l'acceptation et à la signature d'un Formulaire de commande par Astrid ;

Service Level : les normes de qualité et de disponibilité applicables à la Prestation de services, telles que reprises dans le SLA ;

Service minimum : désigne le niveau de Prestation de services décrit à l'article 11 et dans le SLA ;

Services standard : les services qu'Astrid offre à ses clients, tels que décrits dans le Catalogue des services ;

Site Web : www.astrid.be et/ou toute autre URL communiquée par Astrid au Client ;

SLA ou Service Level Agreement : le document qui décrit les Service Levels pour les Services standard ainsi que les modalités de la Prestation de services, tel qu'identifié sur la Page de garde ;

Systèmes Astrid : revêt la signification visée dans le Contrat de gestion ;

Utilisateur de Première Catégorie : un client d'Astrid tel que décrit dans le Contrat de gestion ;

Utilisateur de Deuxième Catégorie : un client d'Astrid tel que décrit dans le Contrat de gestion ;

3. Contrat et Formulaires de commande

3.1 Formation du Contrat

3.1.1 Le Contrat est formé par la signature de la Page de garde par Astrid et le Client.

3.1.2. En signant la Page de garde, le Client accepte toutes les dispositions de la Page de garde et des Annexes, à l'inclusion des présentes Conditions générales.

3.1.3 Astrid agit et fournit les Services dans le cadre et conformément à la Loi, les Arrêtés d'exécution et le Contrat de gestion.

3.2 Demande d'Abonnement

3.2.1 Les Parties conviennent qu'après la signature de la Page de garde par les deux Parties, le Client peut procéder, à tout moment pendant la durée du Contrat, à la demande d'un Abonnement. Cette demande a lieu par la transmission à Astrid d'un Formulaire de commande dûment complété (et, pour le surplus, inchangé) et signé.

3.2.2 Les dispositions de la Page de garde et des Annexes s'appliquent à tout Abonnement, sans préjudice de l'article 3.4.

3.2.3 Astrid peut demander au Client des informations supplémentaires non mentionnées sur le Formulaire de commande. Tant que les informations précitées n'ont pas été fournies, Astrid peut considérer le Formulaire de commande comme incomplet.

3.2.4 Les Parties conviennent expressément que seul un Formulaire de commande signé par Astrid vaut acceptation de la part d'Astrid de fournir l'Abonnement et les Services demandés.

3.3 Motifs de refus

Astrid peut refuser de signer une Page de garde et/ou un Formulaire de commande pour les motifs suivants :

3.3.1 le Client ne remplit pas les conditions pour pouvoir faire appel aux services d'Astrid ;

3.3.2 le Client n'a pas respecté ses obligations au titre d'un contrat quelconque avec Astrid ;

3.3.3 le Client est déclaré en faillite ou se trouve en état avéré d'insolvabilité ou en cessation de paiement ;

3.3.4 tout autre motif compromettant ou susceptible de compromettre Astrid, ses droits, ses clients, ses utilisateurs ou la sécurité des Systèmes Astrid.

3.4 Structure du Contrat

En cas de contradiction entre les dispositions des différents documents qui constituent le Contrat, les Parties conviennent du régime de priorité suivant :

3.4.1 un Formulaire de commande signé par Astrid a priorité sur

3.4.2 la Page de garde, qui a priorité sur

3.4.3 les Annexes, les Conditions générales ayant priorité sur les autres Annexes.

4. Exécution du Contrat

4.1 Prestation de services

- 4.1.1 Les Services qui peuvent être achetés au titre du Contrat sont décrits plus en détail dans le Catalogue des services.
- 4.1.2 Le Client reconnaît et accepte qu'Astrid peut être tenue et a le droit d'apporter des modifications aux Systèmes Astrid, aux systèmes sous-jacents ou au réseau sous-jacent d'Astrid en vue du maintien et/ou de l'évolution de son fonctionnement. Astrid informera le Client de l'impact de telles modifications sur le Client et/ou la Prestation de services.
- 4.1.3 Sauf convention contraire expresse, toutes les obligations d'Astrid sont réputées être des obligations de moyens.
- 4.1.4 Astrid n'est pas responsable des conséquences du non-respect, dans son chef, du Contrat à la suite d'un événement qui ne peut lui être imputé, y compris la Force majeure, la faute du Client ou la faute d'un tiers (à l'inclusion des tiers dont le Client est responsable).

4.2 **Personnel**

- 4.2.1 Dans le cadre de la Prestation de services, le personnel d'Astrid et de ses sous-traitants travaille toujours sous la responsabilité exclusive d'Astrid ou de ses sous-traitants. Le Client s'abstiendra de tout acte incompatible avec l'absence d'une relation de travail entre le Client et tout travailleur d'Astrid et/ou d'un sous-traitant. Le Client ne pourra en aucun cas être considéré comme l'employeur légal ou de fait du personnel déployé.
- 4.2.2 A aucun moment une Parties n'autorisera que l'un de ses travailleurs se présente ou soit présenté, agisse ou soit traité, ou se considère ou soit considéré comme un travailleur de l'autre Partie.

4.3 **Service Levels**

- 4.3.1 Les Service Levels éventuels applicables à un Service sont exposés dans le Service Level Agreement. Si un Service Level n'est pas atteint en dépit des efforts déployés par Astrid et suite à un manquement imputable à Astrid, Astrid s'efforcera de prendre les mesures correctives nécessaires.
- 4.3.2 Le cas échéant, en fonction des Services achetés, Astrid rendra compte au Client, sur une base régulière, des mesures des Service Levels applicables conformément au Service Level Agreement.

5. **Obligations du Client**

5.1 **Licences et permis**

- 5.1.1 Le Client garantit qu'il aura obtenu et maintiendra pendant la durée du Contrat l'ensemble des approbations, accords, permis publics, licences et autorisations qui sont requis, le cas échéant, par les différentes autorités pour la réception et l'utilisation des Services et pour toutes les activités dans le cadre du présent Contrat.

5.2 **Responsabilités et Présuppositions**

- 5.2.1 Les responsabilités du Client consistent à prendre les engagements et à exécuter les tâches visés au Contrat, y compris, si d'application et sans limitation, les responsabilités et les tâches reprises dans les Annexes (« **Responsabilités** »).
- 5.2.2 L'exécution du présent Contrat par Astrid dépend de la précision et de l'exhaustivité des informations communiquées par le Client dans le cadre du Contrat et des autres présuppositions éventuelles qui ont été communiquées par Astrid au Client, qui conditionnent les Services et qui sont décrites par Astrid de manière précise, claire et complète dans les Annexes (« **Présuppositions** »).
- 5.2.3 Le Client est responsable de tout retard, de tous frais supplémentaires ou de tout autre dommage occasionné par le Client par suite de manquements à ses Responsabilités ou d'inexactitude des Présuppositions.

- 5.2.4 Comme condition préalable à l'exécution du Contrat, le Client (i) respectera ses engagements et Responsabilités et veillera à ce que toutes les Présuppositions soient exactes ; (ii) fournira des informations fiables, exactes et complètes à Astrid, tel que requis ; et (iii) prendra des décisions en temps utile et obtiendra les approbations internes requises et ce pendant toute la durée du Contrat.

5.3 Conditions d'utilisation et Sécurité

- 5.3.1 Lors de la réception et de l'utilisation des Services, le Client respectera toujours les Conditions d'utilisation. Tout non-respect des Conditions d'utilisation par le Client doit être communiqué sans délai et par écrit à Astrid, étant entendu que pareille communication ne porte pas atteinte aux droits d'Astrid au titre du Contrat et/ou de la législation applicable.
- 5.3.2 Le responsable de la sécurité du Client désigné sur la Page de garde doit être constamment joignable.

6. Systèmes Astrid et Équipement terminal

6.1 Systèmes Astrid

- 6.1.1 Astrid autorise le Client à utiliser les Systèmes Astrid pertinents conformément aux conditions fixées dans le Catalogue des services et au Formulaire de commande correspondant.
- 6.1.2 Dans le cadre d'un Formulaire de commande, le Client peut demander la connexion d'un Système Astrid à un système propre du Client. Astrid se réserve invariablement le droit de refuser une telle connexion, en particulier lorsqu'Astrid estime raisonnablement qu'elle peut avoir une influence néfaste sur le fonctionnement des Systèmes Astrid et/ou occasionner un dommage à Astrid et/ou aux autres utilisateurs des Systèmes Astrid. Le cas échéant, les conditions et les modalités de la connexion approuvées par Astrid seront arrêtées dans le Formulaire de commande.
- 6.1.3 Le Client accorde à Astrid l'accès à ses locaux en cas de besoin afin de permettre à Astrid d'installer, de modifier et/ou d'entretenir les Systèmes Astrid, l'Équipement terminal et/ou tout autre équipement.

6.2 Équipement terminal

- 6.2.1 Sauf convention contraire dans le cadre d'un Abonnement spécifique, le Client est responsable de l'achat, de la location ou du leasing de l'Équipement terminal nécessaire.
- 6.2.2 Le Client ne peut connecter l'Équipement terminal aux Systèmes Astrid
- (a) qu'après acceptation et signature du Formulaire de commande concerné par Astrid et conformément aux modalités éventuelles arrêtées dans le Formulaire de commande ;
 - (b) que si l'Équipement terminal a subi un contrôle technico-fonctionnel par Astrid conformément à l'article 6.2.3 ou, selon le cas, si l'Équipement terminal ne nécessite pas un contrôle technico-fonctionnel conformément à l'article 6.2.3 ; et
 - (c) que moyennant respect de toutes autres exigences et spécifications imposées par la Loi et/ou le Contrat.
- 6.2.3 La liste de (i) les Équipements terminaux qui ont subi un contrôle technico-fonctionnel par Astrid et (ii) les Équipements terminaux ne requérant pas de contrôle technico-fonctionnel et qui peuvent, en conséquence, être connectés aux Systèmes Astrid est disponible via le Site Web.
- 6.2.4 Si le Client souhaite connecter un Équipement terminal non repris sur cette liste, il est tenu de contacter son fournisseur afin que ce dernier demande encore un contrôle technico-fonctionnel tel que visé à l'article 6.2.3. auprès d'Astrid. Le Client ne pourra connecter son Équipement terminal qu'à l'issue favorable de ce contrôle ou, selon le cas, la confirmation par Astrid du fait que l'Équipement terminal en question ne

nécessite pas un contrôle technico-fonctionnel. L'activation de l'Équipement terminal est plus amplement décrite dans le Catalogue des services.

- 6.2.5 Si le Client modifie l'Équipement terminal et/ou sa programmation de manière non conforme aux dispositions du Contrat et/ou de la législation applicable, Astrid est en droit, moyennant notification préalable et sans préjudice de ses autres droits au titre du Contrat et/ou de la législation applicable, de suspendre sa prestation de services conformément à l'article 10.3.1 et/ou de résilier le Contrat conformément à l'article 10.4.

7. Prix, facturation et paiement

7.1 Prix et coûts

- 7.1.1 Le Prix est calculé par Abonnement conformément aux dispositions de la Liste de prix.
- 7.1.2 Les montants mentionnés dans la Liste de prix sont exprimés en euros. Ils s'entendent hors taxes. La T.V.A. et toutes autres taxes et charges applicables au moment de la facturation sont toujours à charge du Client et sont facturées en sus du Prix.
- 7.1.3 Les coûts supplémentaires (dépassement de la norme de base, interconnexion téléphonique, ...) seront facturés au Client conformément aux dispositions de la Liste de prix.
- 7.1.4 Le Prix sera révisé conformément à la formule d'indexation et à la fréquence définies dans la Liste de prix.

7.2 Facturation

- 7.2.1 Les redevances uniques seront facturées le mois suivant la prestation du Service auquel la redevance unique se rapporte.
- 7.2.2 Toutes les autres redevances seront facturées d'avance sur base annuelle.
- 7.2.3 La facturation d'un Abonnement prend cours à la date de la première activation de l'Équipement terminal dans le cadre de l'Abonnement concerné. Pour les Abonnements activés au cours d'une période de facturation, les redevances sont calculées *pro rata temporis* pour la première période de facturation.

7.3 Paiement

- 7.3.1 Les factures doivent être payées par le Client dans les 30 (trente) jours calendrier de la date de la facture.
- 7.3.2 Les paiements se font par virement sur le compte bancaire mentionné sur la facture d'Astrid avec mention des références.
- 7.3.3 Tout paiement par compensation est exclu.
- 7.3.4 Le défaut de paiement des factures à leur échéance entraînera, de plein droit et sans mise en demeure préalable, un intérêt moratoire sur le montant restant dû, à partir de la date d'échéance des factures jusqu'à leur règlement, tel que prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ou par toute réglementation qui remplacerait cette loi.
- 7.3.5 En outre, le défaut de paiement des factures à leur échéance entraînera de plein droit et sans mise en demeure, à titre de clause indemnitaire, une indemnité fixée forfaitairement à 3 % du montant restant dû avec un minimum de 100 euros.
- 7.3.6 Enfin, en cas de retard de paiement, même partiel, de plus de 90 (nonante) jours calendrier par le Client, Astrid se réserve le droit de suspendre ou de résilier le Contrat et/ou l'Abonnement et/ou le Service conformément aux articles 10.3 et 10.4 sans préjudice du droit d'exiger le paiement de l'ensemble des sommes dues par le Client, en ce compris les différents coûts occasionnés par un paiement tardif, et sans préjudice des autres droits d'Astrid au titre du Contrat et/ou de la législation applicable.

7.4 Contestation de factures

- 7.4.1 En cas de contestation d'une facture par le Client, celui-ci doit communiquer le numéro de la facture, le montant contesté et les pièces étayant la contestation à Astrid dans les 60 (soixante) jours calendrier de la date de la facture sous peine de déchéance du droit de contestation, et les factures seront présumées acceptées passé ce délai.
- 7.4.2 La partie non contestée doit être payée avant l'échéance de la facture et l'obligation de paiement pour la partie contestée est suspendue.
- 7.4.3 Si Astrid rejette la contestation, la partie contestée devient exigible à l'échéance de la facture. Les Parties discuteront la contestation le cas échéant conformément à l'article 7.4.4.
- 7.4.4 Les contestations doivent être soumises aux structures de gouvernance pratiquées par les Parties et visées à l'article 12.1.

8. Données et propriété intellectuelle

8.1 Données du Client

- 8.1.1 Les Données du Client sont la propriété du Client. Le Client ne pourra avoir accès ni ne tentera d'accéder aux données d'autres clients d'Astrid.
- 8.1.2 Astrid a le droit d'utiliser les Données du Client pour la facturation, pour l'établissement de statistiques, pour mesurer la qualité de la Prestation de services, pour des travaux de maintenance et, éventuellement, des opérations de restauration nécessaires.
- 8.1.3 Compte tenu du caractère sensible des Données du Client et, en particulier, des Données à caractère personnel qui font partie des Données du Client, le Client s'engage à respecter la Loi sur le traitement des données à caractère personnel lors de la réception et de l'utilisation des Services.

Dans le cadre de la Prestation de services, le Client est en l'occurrence le « responsable du traitement » et Astrid est le « sous-traitant » pour la durée du Contrat, tels que visés dans la Loi sur le traitement des données à caractère personnel.

Sans préjudice de l'article 8.1.2, Astrid n'agit, en ce qui concerne le traitement des Données à caractère personnel, que pour le compte et sur les instructions du Client, qui est le responsable final du traitement des Données à caractère personnel en question et donc de toutes les modifications et mises à jour nécessaires.

Durant la Prestation de services, Astrid prend les mesures techniques et organisationnelles requises pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou non autorisée, contre la perte accidentelle ainsi que contre la modification, l'accès et tout autre traitement non autorisé de données à caractère personnel.

8.2 Droits intellectuels et droits d'utilisation

- 8.2.1 Le Matériel dont Astrid est le propriétaire ou le titulaire de licence appartiendra toujours à Astrid en tant que propriétaire ou titulaire de licence (ci-après « **Propriété intellectuelle d'Astrid** »).
- 8.2.2 Dans la mesure où Astrid utilise la Propriété intellectuelle d'Astrid pour la Prestation de services et dans la mesure nécessaire dans le cadre de l'utilisation des Services ou de la réception de la Prestation de services par le Client, Astrid concède au Client, pour la durée du Contrat, une licence non exclusive et incessible en vue de l'utilisation de la Propriété intellectuelle d'Astrid.

9. Répartition des risques

9.1 Responsabilité

PROJET

- 9.1.1 Sauf en cas de dol, faute intentionnelle ou de faute grave prouvée, Astrid ne pourra jamais être tenue responsable du dommage direct ou indirect de quelque nature que ce soit encouru par le Client dans le cadre du Contrat.
- 9.1.2 Sauf en cas de dol personnel ou faute intentionnelle dans le chef d'Astrid, la responsabilité d'Astrid au titre du Contrat se limite à un montant correspondant à la redevance payée le Client durant six (6) mois pour l'Abonnement dans le cadre duquel le dommage est survenu. Le Client fera, en tout état de cause, d'abord appel à sa propre assurance.
- 9.1.3 Astrid ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'intervention de tiers.
- 9.1.4 Toute demande d'indemnisation introduite à l'encontre d'Astrid doit, à peine de déchéance, lui être adressée par lettre recommandée dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la constatation des dommages. Pareille demande d'indemnisation ne dispense pas le Client de ses obligations en matière de paiement.

9.2 Garantie

- 9.2.1 Le Client garantit Astrid contre les dépenses, les coûts et /ou les dommages-intérêts dus par Astrid à des tiers du chef d'une infraction aux dispositions légales, d'un retard ou d'une défaillance du Client en vertu du Contrat.
- 9.2.2 Le Client prendra en charge, sans limitation du montant, tous les paiements de dommages-intérêts, coûts ou dépenses qui en découlent ou en découleront et tous les paiements de dommages-intérêts, coûts ou dépenses portés à charge d'Astrid à titre définitif ou non dans le cadre d'une action en justice fondée sur une telle infraction, un tel retard ou une telle défaillance.
- 9.2.3 Astrid s'engage à informer le Client dans les plus brefs délais dans l'éventualité où un tiers formulerait une réclamation à charge d'Astrid où le Client interviendra en garantie.

9.3 Force majeure

- 9.3.1 Aucune des Parties ne sera responsable du retard ou du manquement dans l'exécution de ses obligations contractuelles, si ledit retard ou manquement est occasionné par la Force majeure.
- 9.3.2 Les Parties conviennent expressément que la situation où le Client ne peut remplir ses obligations de paiement ne relève pas de la Force majeure.
- 9.3.3 La Partie qui invoque la Force majeure avisera l'autre Partie immédiatement et par écrit de ces circonstances. L'exécution de l'obligation qui ne peut être exécutée par suite de Force majeure est suspendue pour la durée de la Force majeure et sera reprise dès que celle-ci aura disparu. La Partie qui invoque la Force majeure informera également par écrit l'autre Partie de la cessation de ces circonstances.

10. Durée, suspension et cessation du Contrat et des Abonnements

10.1 Entrée en vigueur et durée

- 10.1.1 Le Contrat entre en vigueur à la date de la signature de la Page de garde par les deux Parties et est conclu pour une durée indéterminée sauf mention contraire sur la Page de garde.
- 10.1.2 Un Abonnement prend cours à la date d'activation du Service concerné pour une période initiale courant jusqu'au 31 décembre de la même année calendrier et est ensuite prorogé pour des périodes consécutives d'un (1) an.

10.2 Dénonciation

- 10.2.1 Chacune des Parties peut dénoncer l'ensemble du Contrat par courrier recommandé à la fin de chaque année calendrier moyennant respect d'un délai de préavis de 3 (trois) mois au moins. Le cas échéant, les Abonnements en cours prennent fin automatiquement au même moment que le Contrat. Dès la notification d'une telle dénonciation, plus aucun nouvel Abonnement ne peut être commandé.

- 10.2.2 Chacune des Parties peut dénoncer un Abonnement par courrier recommandé à la fin de chaque année calendrier moyennant respect d'un délai de préavis de 1 (un) mois au moins.
- 10.2.3 Astrid a le droit de dénoncer un Service par courrier recommandé à la fin de chaque année calendrier moyennant respect d'un délai de préavis de 3 (trois) mois au moins. Sauf disposition contraire dans la notification, une telle dénonciation n'entraîne pas la cessation de tous les autres Services en cours (tant dans le cadre de l'Abonnement concerné qu'au titre d'autres Abonnements).
- 10.2.4 Astrid est en droit de dénoncer le Contrat et/ou tout Abonnement avec effet immédiat par courrier recommandé sans être redevable d'une quelconque indemnité au Client si celui-ci ne remplit plus les conditions de la Loi pour faire appel aux services d'Astrid.

10.3 **Suspension**

- 10.3.1 Astrid est en droit de suspendre tout ou partie de la Prestation de services avec effet immédiat et sans intervention judiciaire si le Client compromet ou menace de compromettre Astrid, ses droits, ses clients, ses utilisateurs ou la sécurité des Systèmes Astrid.
- 10.3.2 Sans préjudice de l'article 10.3.1, Astrid est également en droit de suspendre tout ou partie de la Prestation de services avec effet immédiat et sans intervention judiciaire si, après notification, le Client ne respecte pas une ou plusieurs de ses obligations contractuelles et ne remédie pas à cette infraction dans le délai de 30 (trente) jours calendrier.
- 10.3.3 La suspension est confirmée par courrier recommandé.

10.4 **Résiliation**

- 10.4.1 Astrid est en droit de résilier tout ou partie du Contrat et/ou de tout Abonnement avec effet immédiat par courrier recommandé et sans intervention judiciaire
 - (a) si le Client reste en demeure de respecter une ou plusieurs de ses obligations contractuelles et ne remédie pas à cette infraction dans le délai de 30 (trente) jours calendrier ;
 - (b) si le Client est déclaré en faillite, fait l'objet d'une mesure en matière de saisie ou se trouve en état avéré d'insolvabilité ou en cessation de paiement et/ou en cas de toute autre cause compromettant sérieusement les droits d'Astrid.

11. **Service minimum**

- 11.1 En cas de suspension conformément à l'article 7.3.6, Astrid continue à fournir le Service minimum à un Client qui est un Utilisateur de Première Catégorie.
- 11.2 Le cas échéant, le Client demeure entièrement responsable de tout dommage occasionné à Astrid ou à des tiers, résultant directement ou indirectement de la violation commise par lui d'une ou de plusieurs dispositions du Contrat.
- 11.3 Sans préjudice des dispositions du présent article 11, les autres dispositions du Contrat demeurent applicables au Service minimum.

12. **Gestion du Contrat**

12.1 **Gouvernance**

- 12.1.1 Les Parties conviennent de se concerter régulièrement, durant l'exécution du Contrat, sur les problèmes éventuels et les solutions possibles.
- 12.1.2 Afin que ces discussions puissent être documentées, le Client est tenu de signaler tout problème constaté à Astrid immédiatement et par écrit.

12.2 Litiges

En cas de litige dans le cadre du Contrat, les parties s'efforceront de trouver une solution acceptable de bonne foi et compte tenu des normes générales en matière d'équité, conformément à la procédure d'escalation décrite dans le SLA.

12.3 Modifications

12.3.1 Astrid peut à tout moment modifier les dispositions du Contrat (à l'inclusion des Annexes) et en informera le Client conformément à l'article 13.6 en indiquant la date à laquelle les conditions modifiées entreront en vigueur, étant entendu que cette date d'entrée en vigueur interviendra au minimum 30 (trente) jours après la date de notification des modifications (« **Date de modification** »).

12.3.2 Les modifications des présentes Conditions générales seront effectuées d'après les conditions du Contrat de gestion.

12.3.3 Si de telles modifications ont un impact négatif sur le Client et que le Client n'est pas d'accord avec ces modifications, il est tenu d'en avertir Astrid par courrier recommandé avant la Date de modification. Dans ce cas, Astrid a le droit de résilier, sans frais et sans aucune procédure judiciaire, le Contrat en tout ou en partie par lettre recommandée moyennant respect d'un délai de préavis de 3 (trois) mois au moins.

12.3.4 Si le Client n'informe pas Astrid de son refus d'accepter les modifications conformément et dans le délai fixé à l'article 12.3.2, il sera réputé accepter les modifications et les dispositions modifiées du Contrat s'appliqueront à partir de la Date de modification.

13. Généralités

13.1 Sous-traitance

Astrid se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour l'exécution du Contrat. Pour les interventions par un sous-traitant sur un site du Client, Astrid communiquera préalablement le nom du sous-traitant au Client.

13.2 Cession

Le Client ne peut céder ses droits et devoirs au titre du Contrat qu'à condition d'avoir obtenu l'autorisation préalable et écrite d'Astrid et que son successeur s'engage à respecter les conditions du Contrat.

Astrid est en droit de refuser son consentement sans devoir motiver sa décision et sur la base de motifs qu'elle juge opportuns. De plus, elle peut subordonner son consentement à la réalisation des conditions qu'elle juge nécessaires, sans que le Client puisse faire valoir à son égard une revendication ou un droit quelconque à des dommages-intérêts.

13.3 Abandon et voie de recours

Le fait pour une Partie de ne pas imposer ou de ne pas exercer un droit ou le fait de ne pas appliquer une sanction ou une procédure de même que le fait de ne pas tenter une action n'impliquent en aucune façon une renonciation audit droit.

13.4 Maintien

Les dispositions du Contrat ayant vocation à rester en vigueur en raison de leur concept et de leur portée, à l'inclusion et sans limitation des articles 5, 8.1, 8.2, 9 et 13.8, resteront également d'application après la cessation, l'expiration, l'exécution générale ou la nullité du Contrat.

13.5 Divisibilité

Si une ou plusieurs dispositions du Contrat sont tenues pour nulles ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions garderont toute leur force et leur portée.

Les Parties s'engagent à remplacer la disposition nulle par une nouvelle disposition susceptible de réaliser autant que possible l'objectif initial de la disposition nulle.

13.6 **Notification**

Les notifications, demandes, communications et autres avis autorisés ou obligatoires dans le présent Contrat seront réputés avoir été régulièrement communiqués s'ils ont signifiés par écrit (i) par la poste, par fax ou e-mail aux Parties aux adresses mentionnées sur la Page de garde ; et/ou (ii) en ce qui concerne les notifications, communications ou autres avis d'Astrid, par email, ses factures, newsletter et /ou une communication sur le Site Web.

Tout changement d'adresse doit être communiqué par courrier recommandé à l'autre Partie. À défaut d'une telle communication, les notifications, demandes, communications et autres avis seront valablement signifiés à la dernière adresse communiquée.

13.7 **Indépendance**

Pour la conclusion et l'exécution du Contrat, Astrid agit en tant que prestataire de services indépendant. Aucune disposition du Contrat, ni le comportement des Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat ne donneront lieu ni ne seront réputés donner lieu à la constitution d'une société, d'une association, d'une association temporaire, d'une joint venture ou d'une quelconque autre forme de collaboration entre les Parties.

Sauf ordre ou consentement exprès d'Astrid, le Client n'est pas compétent pour contracter des engagements au nom ou pour le compte d'Astrid.

13.8 **Droit applicable et juridiction compétente**

Le Contrat est régi par le droit belge et sera interprété en conséquence.

Tout litige concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat sera définitivement tranché par les tribunaux compétents de Bruxelles moyennant respect de l'article 12.2.