

### 1. Définitions

Dans le cadre des présentes Conditions particulières de service, l'on entend par :

- Ipsys Solutions : Ipsys Solutions SPRL à B-4000 Liège, Quai Saint-Léonard, 13. TVA/BTW BE0657.893.194.
- Le Client : Le cocontractant d'Ipsys Solutions du chef de tout Contrat d'achat ou de vente de biens et/ou de services.

### 2. Généralités

2.1. Le présent document décrit l'ensemble des droits et obligations d'Ipsys Solutions SPRL ci-après nommé « Ipsys Solutions » et de ses Clients dans le cadre de l'accès aux services et solutions de paiement et de la location et/ou de l'achat d'un terminal/d'une passerelle de paiement, d'une solution de point de vente, d'un système de caisse, de douchettes, scanners, tablettes, accessoires et équipements actifs et passifs y liés.

2.2. Les présentes Conditions particulières prévalent toujours sur d'éventuelles conditions générales du Client.

2.3. Ipsys Solutions se réserve le droit de modifier les présentes conditions. Ipsys Solutions s'engage à informer tout Client concerné, par tout moyen approprié, de ces modifications. Cette information est donnée au minimum quinze (15) jours avant l'entrée en vigueur pour une modification aux conditions générales ou pour une modification des prix. La publication des nouvelles conditions générales ou des nouvelles conditions particulières de service ou des nouvelles Listes de prix sur le site Web d'Ipsys Solutions, assorti d'une annexe à la facture, est réputé constituer une méthode appropriée. Le Client qui n'accepte pas une modification des conditions générales ou des prix, dispose d'un délai maximum de quinze (15) jours calendrier, à compter de l'information, pour résilier le Contrat conformément à l'article 11.3.

2.4. Toute modification des prix ou des conditions générales de vente communiquées par Ipsys Solutions au Client est réputée s'appliquer aux Produits/Services proposés par Ipsys Solutions. Le Client reconnaît que d'autres prestataires de service tiers sont susceptibles de le fournir en complément des Produits/Services proposés par Ipsys Solutions. Dans tel cas, il est conscient que d'autres prix/conditions générales de ventes peuvent s'appliquer à lui. Une modification des prix ou des conditions générales de vente d'Ipsys Solutions ne s'applique pas aux Produits/Services proposés par un tiers même s'ils sont acquis par l'intermédiaire d'Ipsys Solutions.

### 3. Livraison et installation

3.1. Le central téléphonique est livré et installé par Ipsys Solutions (ou un de ses sous-traitants) aux tarifs indiqués dans le Bon de commande.

3.2. Le transfert de risques a lieu dès la livraison. Les risques sont transférés au Client même si le prix n'est pas encore entièrement payé.

3.3. Lorsqu'aucune installation n'est indiquée sur le Bon de commande, Ipsys Solutions n'est pas tenu de la réaliser. Si Ipsys Solutions venait toutefois à procéder à celle-ci, sur demande du Client, l'installation serait facturée au tarif horaire telle que défini dans la Liste des Prix. Par l'acceptation d'un des documents de livraison (Confirmation de livraison, Work Order, Bordereau de Service), le Client autorise Ipsys Solutions à facturer les matériels et/ou moyens humains/techniques supplémentaires indispensables à la réalisation du projet.

3.4. Les modalités relatives à la livraison et à l'installation doivent figurer dans le Contrat. En l'absence de modalités spécifiques concernant les travaux d'installation, ceux-ci se limiteront :

- A. A l'installation du central téléphonique, du centrex ou de la solution WebRTC ;
- B. A la configuration sur site et/ou en régie du central téléphonique, du centrex ou de la solution WebRTC ;
- C. A l'installation et au raccordement des appareils aux prises de courant prévues à cet effet ;
- D. Au raccordement et à la mise en service des applications, accessoires et options supplémentaires qui figurent sur le Bon de commande ;
- E. A la mise en service du central et des appareils.

3.5. Suivant l'infrastructure du Client, des frais de câblage supplémentaires peuvent être appliqués. Par défaut, Ipsys Solutions livre trois (3) mètres de câble RJ-45 Cat. 6 pour chaque appareil installé. Au-delà, Ipsys Solutions facture en sus du Bon de commande tout câblage déployé conformément aux tarifs indiqués dans la liste de prix.

3.6. Le Client reconnaît le caractère unique de son infrastructure ICT et de ce fait, il accepte que toutes les informations présentes sur le Bon de commande relatives au câblage (câbles, prises, goulottes, petit matériel électrique, main d'oeuvre) soient données à titre purement indicatif et dans le but d'estimer au mieux la charge de travail. Le Bon de commande pourra donc faire l'objet d'ajouts ultérieurs. Dans le cadre strict de l'exécution du marché, le Client accepte que ces modifications lui soient portées sur sa facture d'installation. Lorsque ces ajouts dépassent vingt pour cent (20%) de la valeur totale du marché, Ipsys Solutions prévient le Client et obtient son accord avant le début des travaux. Pour les autres cas, et dans un souci d'efficacité opérationnelle, Ipsys Solutions procédera automatiquement aux ajouts nécessaires.

3.7. Si pour la bonne exécution des travaux, des trous doivent être percés à travers des murs, le Client doit nous indiquer l'endroit précis où nous pourrions percer. Ipsys Solutions n'est en aucun cas responsable d'éventuels dégâts qui pourraient survenir lors

du forage. À cet effet, une décharge de responsabilité devra être validée par le Client avant le démarrage des travaux. Pour diverses raisons, il se pourrait que cette décharge ne soit pas signée par le Client. Dans ce cas, le Client assume tout de même l'entière responsabilité et toutes les conséquences engendrées par les travaux.

- 3.8. Ipsys Solutions n'est tenu d'exécuter du travail supplémentaire que si elle y a marqué son accord au préalable. Tout travail supplémentaire ou toute modification ultérieure exécuté(e) par Ipsys Solutions ou son sous-traitant sera facturé(e) au Client selon le tarif en vigueur (voir Liste de prix) et sera majoré(e), le cas échéant, des frais de déplacement. Chaque modification ultérieure suivra le régime de location, pour autant que ce régime est disponible pour cette partie.
- 3.9. Ipsys Solutions et/ou son sous-traitant sont seuls habilités à réaliser l'installation et la configuration du central téléphonique. Ce principe vaut également pour le raccordement direct dans le central téléphonique d'options, de postes téléphoniques et de tous les autres éléments périphériques.
- 3.10. Tous les travaux d'installation sont exécutés durant les heures de bureau. S'il le souhaite, le Client peut obtenir un devis pour une intervention en dehors de ces heures. Le Client garantit en tout temps à Ipsys Solutions et/ou son sous-traitant l'accès au central téléphonique.
- 3.11. Les prestations concernent uniquement l'installation décrite dans le Contrat, à l'exclusion de tout ce qui n'a pas été mentionné explicitement.
- 3.12. Dès réception du central téléphonique, le Client doit s'assurer de la conformité à celui identifié dans le Bon de commande. L'acceptation sans réserve par le Client est acquise de plein droit, de manière définitive et irrévocable, si le Client n'a pas formulé d'objection par lettre recommandée dans les trois (3) jours ouvrables de la réception. Le même délai doit être respecté par le Client à partir de la mise en service pour les objections relatives à l'installation et à la mise en service du central téléphonique par Ipsys Solutions.
- 3.13. Le Client doit nous assurer à ce que le central téléphonique soit installé dans un endroit permettant un aménagement rationnel ainsi que des conditions normales de montage, d'utilisation et d'entretien. Ipsys Solutions ou son sous-traitant peut demander un autre emplacement si l'endroit proposé ne convient pas. Le Client assume à ses frais le placement, aux endroits fixés par Ipsys Solutions, des raccordements électriques et/ou prises de terre nécessaires au fonctionnement du central téléphonique, et en assure l'entretien. A cet égard, les prescriptions du Comité Electrotechnique belge doivent être respectées.
- 3.14. Le Client fournit le logiciel nécessaire ainsi que les raccordements à son matériel informatique (présence d'un point de raccordement

sur le LAN du Client, adresse IP fixe, ...), pour autant que ceux-ci soient nécessaires au fonctionnement du central téléphonique et de ses applications. Quant à l'installation, s'il s'avère qu'une application du central téléphonique ne fonctionne pas dûment, Ipsys Solutions ou son sous-traitant peut procéder au formatage du PC et la réinstallation avec seulement le système opérateur de base et l'application du central téléphonique. Si le Client l'empêche, Ipsys Solutions ne peut pas être tenue responsable pour le mauvais fonctionnement (de l'application) du central téléphonique.

- 3.15. En cas d'intégration d'applications et de données, l'administrateur de réseau est tenu d'être présent au moment de l'installation.
- 3.16. Le Client est tenu d'effectuer une sauvegarde de tout son système (y compris les PC sur lesquelles du software doit être installé) avant l'installation et prendra toutes les dispositions nécessaires pour que son matériel logiciel soit compatible avec celui d'Ipsys Solutions, et notamment en ce qui concerne ses systèmes anti-virus.

#### 4. Service de téléphonie VoIP

- 4.1. Ipsys Solutions met au service du Client une infrastructure VoIP dédiée permettant des applications voix depuis le réseau de données et vers le réseau téléphonique public. Ipsys Solutions met tout en œuvre pour garantir la plus haute qualité possible de voix.
- 4.2. Le Client accepte que, pour des raisons techniques, Ipsys Solutions ne puisse donner de garantie quant à ce type de communications.
- 4.3. Ipsys Solutions prend les mesures raisonnables pour fournir le Service selon les règles de l'art généralement acceptées. Elle seule détermine les moyens techniques nécessaires à la réalisation de l'accès à ce Service. Sauf mention contraire expresse, les obligations d'Ipsys Solutions doivent être qualifiées d'obligations de moyen.
- 4.4. Le Client choisit le nombre de canaux de communications (Sip Trunk), de numéros de téléphones (national, international, spécial,..) ainsi que les options (packs d'appels, transfert, SVI,..) correspondant à son profil. L'ensemble de ces services forment les services de téléphonie VoIP mis à disposition au Client.
- 4.5. Afin de limiter les consommations excédentaires hors forfait, Ipsys Solutions met à disposition du Client des packs d'appels. Les packs d'appels comportant la dénomination « Unlimited » sont limités à une utilisation raisonnable. Par raisonnable, l'on entend maximum mille (1000) minutes par mois.
- 4.6. Lorsque le Client souhaite porter son numéro sur le réseau d'Ipsys Solutions, il remplit un document de portage à cet effet. Le Client admet et comprend que les délais de portage de sa (ses) ligne(s) dépendent de plusieurs facteurs dont certains ne peuvent être imputés à Ipsys Solutions. Dans tous les cas, le Client ne pourra im-

puter la responsabilité d'un retard de portage à Ipsys Solutions. En outre, il ne pourra pas invoquer ce motif pour demander le report ou l'annulation de l'entrée en vigueur du Contrat.

- 4.7. Pour des raisons techniques, le portage peut être effectué à une date ultérieure à la date d'installation. Dans de tels cas, Ipsys Solutions agit dans le but d'assurer une continuité de service pour le Client. Cette continuité est rendue possible par la récupération des appels téléphoniques chez l'opérateur précédent au travers d'un code de déviation. Le Client supporte la totalité des coûts inhérents à cette déviation et accepte l'activation des services de téléphonie VoIP et l'entrée en vigueur du Contrat.

## 5. Conclusion, entrée en vigueur et durée du Contrat

- 5.1. Sauf mention contraire, Le Contrat est conclu pour une durée déterminée de cinq (5) ans, à dater de la mise en service. Les redevances d'abonnement, de services et de location correspondantes sont mentionnées dans le Contrat.
- 5.2. (Conformément aux dispositions de l'art. 5.1), le Contrat est automatiquement reconduit pour une période successive de deux (2) ans à défaut pour l'une des parties de notifier à l'autre, par lettre recommandée, au minimum six (6) mois avant la date d'échéance, sa volonté de mettre fin au Contrat.
- 5.3. Le déménagement d'un central téléphonique n'a aucun impact sur la durée du Contrat. De surcroît, le Client reste tenu d'acquitter tous les frais liés à la déconnexion et la mise en service au nouvel endroit.
- 5.4. Sans préjudice du droit de renonciation du consommateur dans le cadre de la loi sur les pratiques de commerce, Ipsys Solutions peut exiger, de plein droit et sans mise en demeure préalable, une indemnité de rupture fixée forfaitairement à trente pour cent (30%) du prix de la commande annulée si le Client annule totalement ou partiellement une commande avant l'installation.

## 6. Prestations d'entretien

- 6.1. Afin de garantir la continuité de service, le Client peut recourir au service de maintenance Business Care.
- 6.2. Les prestations, les fenêtres d'intervention, les délais d'intervention, les durées de garantie, et les prestations incluses dépendent du service de maintenance Business Care choisi par le Client. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces spécificités mentionnées au Bon de commande.
- 6.3. Les prestations d'entretien faisant l'objet du Business Care consistent en l'établissement d'un diagnostic, la localisation, la levée du dérangement et/ou le remplacement des éléments défectueux du central téléphonique et la mise à jour du logiciel pour autant que le dérangement soit survenu dans le cadre d'une utilisation normale et en "bon père de famille" du central téléphonique

par le Client. Les mises à jour ne comprennent pas : les nouvelles versions de logiciels comprenant des caractéristiques supplémentaires (ex. support d'un protocole supplémentaire) ou de nouvelles fonctionnalités.

- 6.4. Les prestations d'entretien concernent exclusivement le central téléphonique (le matériel) tel que décrit dans le Contrat et incluent :
- A. L'unité centrale ;
  - B. Les appareils propres au central ;
  - C. Les appareils nécessaires au bon fonctionnement du central et figurant sur le Bon de commande
  - D. Les applications décrites comme des applications du central téléphonique.
- 6.5. Sont explicitement exclues des prestations d'entretien visées à l'article 6.3, les prestations suivantes :
- A. La remise en état de marche et/ou le renouvellement des équipements devenus défectueux par des causes extérieures telles que : vibrations, humidité excessive, défaillances ou perturbations, soit du réseau électrique, soit des réseaux de télécommunications gérés par des tiers, soit de tout autre équipement non repris dans le Contrat, émanations chimiques, phénomènes d'ondes ou d'irradiations, manipulations impropres, grèves, conflits du travail, incendies et périls connexes, orages, phénomènes de foudre, vol, cas de force majeure, actes de terrorisme et attentats, dégâts des eaux, inondations, cataclysmes naturels, tempête, grêle, pression de la neige ou de la glace, bris de vitres, résidus environnementaux (poussières, limailles de fer, humidité,..)
  - B. Les travaux relatifs au remplacement éventuel de biens consommables tels que : papier, encre, rubans, supports magnétiques (bandes, disquettes, autres), supports optiques (disques, CD, autres), batteries, accumulateurs ;
  - C. La réparation ou le remplacement des éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes, etc.) et la fourniture en produits de nettoyage ;
  - D. Les prestations à effectuer à la demande du Client, en dehors des fenêtres d'intervention définies dans le Business Care choisi par le Client ;
  - E. Les modifications de configuration majeures telles que : création groupe d'appels, modification groupe d'appels, changement arborescence, modification IVR, ajout/changement de numéros, nouveau portage, ajout nouvel utilisateur ;
  - F. Toute nouvelle demande ne figurant pas au Bon de commande initial ;
  - G. Toute demande de modification pouvant être opérée directement par le Client et pour laquelle la marche à suivre a été transmise à celui-ci ;
  - H. Les prestations relatives au premier contrôle et le cas échéant, la remise en état, lors de la prise en charge d'un cen-

- tral téléphonique par le Client ;
- I. Les prestations relatives à la remise en service du central téléphonique après une modification de ce dernier par un tiers non habilité par Ipsys Solutions ;
  - J. Les prestations relatives à la modification ou à la mise à jour du central téléphonique rendues nécessaires par un opérateur de réseaux publics ou une société de services ou prescrites par l'IBPT et/ou les pouvoirs publics nationaux et/ou européens ;
  - K. Les prestations relatives à la modification ou la mise à jour du central téléphonique à la suite de causes ou événements extérieurs dont le fabricant et/ou Ipsys Solutions ou son sous-traitant ne peuvent être tenus responsables ;
  - L. Toute reconfiguration survenant à la demande du Client et effectuée un (1) mois après l'installation.
- 6.6. Les délais d'intervention fixés sont toujours exprimés en heures ouvrables de bureau (Lundi au Vendredi de 9h00 à 17h00)
- 6.7. Ipsys Solutions met tout en œuvre pour que les réparations et/ou le remplacement soient effectués dans les meilleurs délais. Ipsys Solutions ou son sous-traitant détermine seul(e) quels sont les moyens techniques qu'exige la réalisation des prestations d'entretien.
- 6.8. Ipsys Solutions ou son sous-traitant intervient sur place ('on site') ou au départ des bâtiments d'Ipsys Solutions ou de son sous-traitant ('remote') pendant les heures de bureau.
- 6.9. En dehors des heures de bureau, Ipsys Solutions ou son sous-traitant intervient sur demande, aux conditions et tarifs en vigueur. S'il le souhaite, le Client peut obtenir un devis pour une intervention en dehors des heures de bureau.
- 6.10. Le Client garantit en tout temps à Ipsys Solutions et/ou son sous-traitant l'accès au central téléphonique. Le Client mettra, en autres, à la disposition d'Ipsys Solutions et/ou de son sous-traitant tous les moyens nécessaires en vue de lui donner accès à toutes les parties du central téléphonique.
- 6.11. Le Client est responsable de la gestion d'applications de données aux niveaux des utilisateurs et de l'administrateur et est tenu de fournir à Ipsys Solutions les informations nécessaires en ce qui concerne les adaptations des applications de données susceptibles d'être à l'origine d'une panne.
- 6.12. La responsabilité d'Ipsys Solutions ne peut être engagée en cas de retard ou de manquement dans l'exécution de ses prestations, quand ceux-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances qui sont indépendants de sa volonté, imprévisibles et qu'elle ne pouvait pas éviter; comme entre autres, les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions de la part d'autorités civiles ou militaires, d'embargos, de grèves ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), de lock-out, d'inondations, de gel prolongé, d'incendies ou de tem-

pêtes, orages, foudre, de rupture contractuelle par un fournisseur, d'interruption des approvisionnements auprès des fournisseurs d'Ipsys Solutions.

- 6.13. Si l'intervention à distance n'a pas pu avoir lieu à cause du Client, des frais de déplacement pour l'intervention « on site » seront facturés.

## 7. Modifications du central téléphonique

- 7.1. Toute modification du central téléphonique décrit dans le Contrat fera l'objet d'un nouveau Contrat relatif à la modification concernée.

- 7.2. Toute modification doit être réalisée par Ipsys Solutions ou son sous-traitant.

- 7.3. Par "modification" du central téléphonique, l'on entend :

- A. Toute extension, augmentation ou réduction de capacité ;
- B. Tout déplacement ou déménagement ;
- C. Tout renouvellement partiel ou changement quelconque ;
- D. Toute modification, mise à jour, upgrade de logiciel ;
- E. Toute réparation de matériel ;

Chaque modification au matériel du central téléphonique sera facturée suivant le régime de location, pour autant que ce régime soit disponible pour le matériel en question.

Toute modification du central téléphonique effectuée par un tiers entraîne l'abandon par le client des garanties mentionnées au présent Contrat (ou Bon de Commande) et des couvertures prévues au Contrat de maintenance Business Care. De surcroît, Ipsys Solutions facturera tous les dégâts, pannes ou casses engendrés au matériel par ces modifications.

## 8. Redevances, facturation et paiement

- 8.1. La redevance de location ne couvre que les prestations mentionnées à l'article 4.1

- 8.2. La redevance de location ne couvre ni les frais de maintenance, ni les frais afférents aux prestations mentionnées à l'article 4.4. Ces prestations seront facturées mensuellement et séparément par Ipsys Solutions sur la facture de services de téléphonie VoIP du Client.

- 8.3. Sont également exclus de la redevance de location, les redevances, taxes et frais tels que :

- A. Toutes redevances éventuellement dues aux opérateurs de réseaux publics et/ou à l'IBPT ou à tout autre organisme officiel ;
- B. Les redevances afférentes à la consommation de courant électrique ;
- C. Toute taxe quelconque ;
- D. Les frais d'expédition de matériel envoyé en réparation à

Ipsys Solutions ou à son sous-traitant ;

- E. Les frais de lignes, de numéros, d'options et les consommations téléphoniques y afférentes ;
  - F. Les frais résultants de dégâts ou pertes dues au transport de (petit) matériel expédié par le Client à Ipsys Solutions ou à son sous-traitant.
- 8.4. La redevance de location doit être réglée sur une base mensuelle ou trimestrielle (selon le choix du Client) par anticipation à Ipsys Solutions ou à son partenaire financier.

## 9. Droit de propriété d'Ipsys Solutions

- 9.1. Le central téléphonique est propriété d'Ipsys Solutions. Il ne peut être cédé, sous-loué, transformé, donné en gage ou en garantie ou prêté sous une quelconque forme à des tiers par le Client, qui ne peut en disposer d'aucune façon. Ipsys Solutions reste titulaire de tous les droits intellectuels ayant trait aux éventuels brevets, dessins, modèles et logiciels (software et firmware).
- 9.2. En cas de saisie ou de toute autre prétention que des tiers sont susceptibles de faire valoir sur le central téléphonique, le Client est tenu d'en informer immédiatement Ipsys Solutions et de faire savoir à la partie saisissante que le central téléphonique est la propriété d'Ipsys Solutions. En cas de cession ou de mise en gage de son fonds de commerce, le Client est tenu de prendre toutes les mesures requises afin que le central téléphonique ne fasse pas l'objet de la cession ou de la mise en gage et afin de veiller que ce que le cessionnaire ou le créancier gagiste soit informé en temps voulu du droit de propriété d'Ipsys Solutions sur le central téléphonique précité.
- 9.3. Si le central téléphonique est installé dans un local n'appartenant pas au Client, ce dernier est tenu d'informer le propriétaire du droit de propriété d'Ipsys Solutions. Il le fera par lettre recommandée avec accusé de réception, et ce avant l'installation du central téléphonique.
- 9.4. La version standard du software ou firmware du central téléphonique peut éventuellement être livrée, auquel cas le Client se voit octroyer un droit d'utilisation simple, non exclusif et non cessible sur le software ou tout autre software livré séparément. Le Client reconnaît expressément que tout software contient des informations techniques et confidentielles qui sont la propriété d'Ipsys Solutions ou de son fournisseur. Le Client s'engage à ne pas reproduire ou copier le software et à en préserver le caractère confidentiel. Tout logiciel supplémentaire livré peut en outre être soumis aux conditions générales accompagnant la livraison ou mentionnées dans un Contrat de licence.

## 10. Responsabilité des parties

### 10.1. Responsabilités du Client

- 10.1.1. Dès l'entrée en vigueur du Contrat et pendant toute sa

durée, le Client, en sa qualité de gardien, est et demeure responsable de tout dommage causé sur le central téléphonique.

- 10.1.2. Au cours de cette même période, le Client est également responsable de toute détérioration, perte, vol ou destruction du central téléphonique, quelle que soit la cause du dommage, sauf si cette détérioration, perte, vol ou destruction est due à Ipsys Solutions.

- 10.1.3. Le Client veillera à respecter les droits intellectuels d'Ipsys Solutions ou de tiers, dont les droits d'auteur, et à ne pas y porter atteinte.

- 10.1.4. Le Client s'engage à préserver la nature secrète et confidentielle du code d'identification (mot de passe et nom d'utilisateur). Toute utilisation des éléments d'identification se fera sous la responsabilité du Client. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un de ces éléments, le Client est tenu d'en avvertir immédiatement Ipsys Solutions et de confirmer cette communication par lettre recommandée. Il ne sera déchargé de sa responsabilité que le jour ouvrable suivant celui où Ipsys Solutions réceptionnera la lettre recommandée.

- 10.1.5. Le Client est tenu d'effectuer régulièrement un back up de ses données.

- 10.1.6. Le Client est responsable de rendre l'exécution des travaux efficace, notamment il s'engage à créer pour l'exécution des travaux les conditions adéquates dans son entreprise et s'engage à mettre sans frais du personnel habilité à disposition.

### 10.2. Responsabilités d'Ipsys Solutions

- 10.2.1. De manière générale, la responsabilité d'Ipsys Solutions n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés. De plus, le Client reconnaît et accepte que Ipsys Solutions n'assume aucune responsabilité pour des dommages immatériels ainsi que pour les dommages tels que les manques à gagner, les pertes de revenus, interruption d'activité, les pertes ou les détériorations de données. Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où Ipsys Solutions serait éventuellement déclarée responsable, cette responsabilité est limitée à cinq mille (5.000) euros. En cas de mauvais fonctionnement ou de non-fonctionnement du central téléphonique, la responsabilité d'Ipsys Solutions se limite à la réparation ou au remplacement de ce dernier

- 10.2.2. Les prestations fournies dans le cadre du présent Contrat s'effectuent sans garantie d'un fonctionnement ininterrompu du central téléphonique.

- 10.2.3. En cas de raccordement à un opérateur ou à une société de services via une interface et/ou des signalisations non conformes aux normes nationales ou européennes, il se peut que la qualité des liaisons et/ou du service fourni ne puisse être garantie. Ipsys Solutions ne peut en aucun cas être tenue responsable d'un éventuel manque de qualité.
- 10.2.4. Ipsys Solutions décline toute responsabilité pour tout dommage, direct ou indirect, causé par le software livré ou installé avec le central téléphonique.
- 10.2.5. Ipsys Solutions n'est pas responsable du contenu des communications ou des messages, ni de l'intégrité des données transitant par son réseau. Elle n'est pas davantage responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par son Réseau. Ipsys Solutions n'accorde aucune garantie et décline toute responsabilité concernant les services offerts ou l'information distribuée par l'intermédiaire de son réseau. Ipsys Solutions n'est pas responsable des transactions intervenantes entre un tiers et le Client. Elle n'est, en aucun cas, partie au Contrat formé entre le tiers et le Client, sauf mentions contraires.

## 11. Résiliation

- 11.1. En cas de non-respect de ses obligations par une partie, l'autre partie peut résilier le Contrat de plein droit. La résiliation n'interviendra qu'après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de nonante (90) jours calendriers à compter de sa date de notification par lettre recommandée.
- 11.2. En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client, le Client paiera une indemnité de dédit équivalant à tous les montants dus pour le reste de la Période initiale ou de la période de reconduction en cours. Les ristournes, promotions et réductions appliquées au Client dans le cadre du Contrat seront automatiquement annulées et les montants correspondants pour les mois suivants seront facturés. En outre, les dispositions éventuelles relatives au report de paiement seront considérées comme nulles et non avenues et les montants en souffrance relatifs par exemple aux frais d'installation ou d'infrastructure seront exigibles immédiatement. L'indemnité de dédit sera calculée comme suit :
- A. Frais de location mensuelle (central téléphonique, postes et accessoires) multipliés par le nombre de mois restants ;
  - B. Moyenne des trois (3) dernières factures des services de téléphonie VoIP multipliée par le nombre de mois restants au Contrat ;
  - C. Frais de maintenance multipliés par le nombre de mois restants au Contrat ;
  - D. De plus, et dans tous les cas, une indemnité forfaitaire admi-

nistrative de 50 euros par article/matériel/service résilié sera facturée.

- 11.3. Cette indemnité de dédit n'est pas due si le Client résilie le Contrat en vertu de l'article 2.3 des présentes conditions particulières de service.
- 11.4. Le Contrat prend fin de plein droit dans le cas où une des parties se trouve en état de cessation de paiement, insolvabilité financière, faillite ou liquidation.
- 11.5. Le Contrat prend fin de plein droit au moment de la mise hors service définitive du central téléphonique par Ipsys Solutions.
- 11.6. A l'issue du Contrat, quelle qu'en soit la raison, le Client n'utilisera plus le logiciel ni la documentation et restituera à Ipsys Solutions les exemplaires qui se trouvent en sa possession.

## 12. Restitution

- 12.1. Le Client est tenu de restituer le central téléphonique à Ipsys Solutions dans son état initial, mis à part l'usure normale et ce, dans les trois jours ouvrables qui suivent la fin du Contrat.
- 12.2. Si la restitution n'intervient pas dans ce délai, la valeur résiduelle de l'appareil est facturée au Client. Les coûts d'enlèvement du central téléphonique sont toujours facturés par Ipsys Solutions.
- 12.3. Le Client est tenu de dédommager Ipsys Solutions pour toute dégradation du central téléphonique.

## 13. Cession du Contrat

- 13.1. Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers que moyennant le consentement écrit et préalable d'Ipsys Solutions.
- 13.2. Le Client qui s'est vu interdire par jugement l'accès et/ou le séjour à l'adresse où est situé le raccordement du central téléphonique reconnaît à Ipsys Solutions le droit de procéder d'office à la cession du Contrat à la personne qui occupe légalement le lieu du raccordement, si celle-ci en fait la demande.
- 13.3. En cas de décès du Client, le Contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à un héritier, un légataire ou une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse que le Client décédé.
- 13.4. La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du Contrat.

## 14. Plainte auprès d'Ipsys Solutions

En cas de difficulté relative à l'exécution du Contrat, le Client est invité à s'adresser au service local d'Ipsys Solutions.

## 15. Plainte auprès du service de Médiation

- 15.1. Le Client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télé-

communications qui fonctionne totalement indépendamment d'Ipsys Solutions et qui examine les plaintes des Clients ayant trait aux activités d'Ipsys Solutions. L'adresse et le numéro de téléphone du Service de Médiation sont mentionnés dans les pages d'information des annuaires et sont communiqués au Client, sur demande, par Ipsys Solutions.

- 15.2. Seules les plaintes écrites sont admises. Le Client peut néanmoins s'adresser verbalement au Service de Médiation afin d'être éclairé au mieux de ses intérêts.
- 15.3. Les plaintes ne sont recevables que si le Client peut montrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès d'Ipsys Solutions.
- 15.4. Le Service de Médiation pour les Télécommunications peut refuser de traiter une réclamation lorsque cette dernière se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte.
- 15.5. L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.

## 16. Droit applicable et tribunaux compétents

- 16.1. Le présent Contrat est régi par le droit belge. En cas de litige ne pouvant être résolu à l'amiable, les tribunaux de Liège sont seuls compétents.