



## CONDITIONS D'ABONNEMENT A LA SOLUTION LUXONCLOUD

Les présentes Conditions d'abonnement de LuxonCloud font partie intégrante du Bon de commande conclu par **Nedap N.V.**, unité opérationnelle Light Control, établie à Parallelweg 2, 7141 DC, Groenlo aux Pays-Bas, ci-après dénommée « **Nedap** » et (2) vous, ci-après dénommé le « **Client** ». Nedap et le Client sont ci-après dénommés collectivement les « **Parties** » et individuellement une « **Partie** ».

Nedap est une entreprise technologique qui fournit une solution logicielle pour les systèmes d'éclairage et des services associés, tels que les solutions LuxonCloud, qui sont une solution basée sur le cloud utilisant. Le Client souhaite utiliser cette technologie afin, sous son contrôle, pour son propre compte et à ses risques, de suivre et améliorer son utilisation de l'éclairage pour ajuster sa consommation d'énergie de façon à parvenir à une réduction des émissions de CO2 ou de réduire son empreinte carbone et ses coûts. Le Client a demandé à Nedap de mettre à sa disposition des éléments de sa solution LuxonCloud sous la forme d'un « logiciel en tant que service » ("*software as a service*"), ainsi qu'il est précisé dans le bon de commande convenu entre le Client et Nedap (le « **Bon de commande** »). Nedap est disposée à mettre (les éléments demandés de) sa solution LuxonCloud et les services et produits d'assistance associés à la disposition du Client sur les Sites indiqués sur le Bon de commande à travers un abonnement aux conditions définies dans les présentes Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud, les annexes aux présentes (les « **Annexes** ») et le Bon de commande (dénommés collectivement le « **Contrat** »).

### 1 CHAMP D'APPLICATION

- 1.1 Les présentes Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud, avec leurs Annexes, s'appliqueront à toutes les demandes, offres et à tous les Bons de commande se rapportant à la fourniture par Nedap au Client (d'éléments) de la Solution LuxonCloud et des services et produits d'assistance associés.
- 1.2 Les conditions du Client de quelque nature que ce soit ne sauraient s'appliquer, pas même en plus du présent Contrat.
- 1.3 En cas de contradiction entre un Bon de commande et les dispositions des présentes Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud, y compris leurs Annexes, le Bon de commande prévaudra.

### 2 LES SERVICES

- 2.1 A compter de la date définie dans le Bon de commande (la « **Date d'entrée en vigueur** ») et pour la durée du Contrat, sous réserve que le Client paie dans les délais impartis les frais définis à l'article 10.1 et s'acquitte de ses autres obligations au titre du Contrat, Nedap :
  - a) mettra les éléments de la solution LuxonCloud décrits dans le Bon de commande (« **LuxonCloud** » ou la « **Solution LuxonCloud** ») à la disposition du Client sous la forme d'un « logiciel en tant que service » ("*software as a service*"). Cela signifie que la Solution LuxonCloud est hébergée dans un ou plusieurs centres de données de Nedap et est mise à la disposition du Client sur Internet.
  - b) accordera au Client une licence limitée, non exclusive et inaccessible pour la durée du Contrat, d'accès et d'utilisation de la Solution LuxonCloud conformément aux dispositions du Contrat ;

- c) fournira au Client une documentation à jour de la Solution LuxonCloud à travers le Portail du Client, sur lequel les Demandes de modification sont également accessibles au moyen du widget d'aide. Le « **Portail du Client** » est le site Web de la Solution LuxonCloud sur lequel le Client peut trouver la documentation et les informations concernant la Solution LuxonCloud et les autres produits et services de Nedap.
  - d) selon les modalités définies aux articles 3 et 6 des présentes Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud, fournira une assistance à la mise en œuvre et au déploiement de la Solution LuxonCloud et tous autres services professionnels qui pourront être définis dans le Bon de commande ;
  - e) fournira au Client les services d'assistance et de maintenance concernant la Solution LuxonCloud, comme défini plus en détail à l'article 4 et à l'Annexe 1.
- 2.2 Nedap créera un compte d'administration pour le Client dans LuxonCloud de façon à ce que le Client puisse accéder à la Solution LuxonCloud et, le cas échéant, au Portail d'assistance. Le Client est responsable de toutes les activités qui se déroulent sous ce compte d'administration, que ces activités soient réalisées par le Client ou par un salarié, un fournisseur, un conseiller ou tout autre auxiliaire du Client. Nedap ne saurait être tenue pour responsable en cas d'accès non autorisé au compte d'administration du Client ou aux informations associées, sauf dans la mesure où un tel accès non autorisé serait dû à un manquement au présent Contrat imputable à Nedap. Le Client avisera Nedap immédiatement s'il croit qu'un tiers non autorisé est susceptible d'utiliser son compte ou si les informations de compte du Client sont perdues ou volées.
  - 2.3 Nedap peut modifier, étendre, améliorer ou retirer (des éléments de) la Solution LuxonCloud ou modifier, supprimer des fonctionnalités de la Solution LuxonCloud ou en ajouter chaque fois qu'il y a lieu. Nedap avertira le Client à l'avance de toutes modifications importantes des éléments de la Solution LuxonCloud ou de tout arrêt important de tels éléments. Lorsque des extensions, des améliorations ou des fonctionnalités supplémentaires de la Solution LuxonCloud sont mises à la disposition du Client, les conditions du Contrat régissent l'accès et l'utilisation par le Client desdites extensions, améliorations ou fonctionnalités supplémentaires.
  - 2.4 Le Client accepte que Nedap puisse collecter des données sur les performances liées à l'utilisation par le Client de la Solution LuxonCloud et puisse utiliser ces données à un niveau agrégé à ses propres fins commerciales, telles que l'analyse statistique et l'amélioration de ses services.
  - 2.5 Lorsque Nedap, dans le cadre de la fourniture de la Solution LuxonCloud, met à la disposition du Client un logiciel de tiers, le Client est lié par les conditions (de licence) imposées par un tel tiers pour un tel logiciel, sous réserve que Nedap ait fourni au Client une copie desdites conditions (de licence), à travers le Portail d'assistance ou de toute autre manière.

### 3 MISE EN ŒUVRE ET DEPLOIEMENT

- 3.1 Le Client aura la responsabilité :
  - a) d'installer le matériel et le logiciel, et de suivre les recommandations du partenaire commercial de Nedap ayant fourni le matériel de Nedap au Client ;



- b) d'établir et d'assurer la maintenance des interfaces à mettre en place entre la Solution LuxonCloud et le système logiciel du Client ou tous autres systèmes du Client et de veiller à ce que les interfaces soient adaptées si nécessaire lorsque des ajustements sont apportés à la Solution LuxonCloud par Nedap ;
- c) de mettre en service la Solution LuxonCloud et de signer les documents de mise en service avant la date de mise en exploitation de la Solution LuxonCloud.
- 3.2 S'il en est ainsi convenu entre le Client et Nedap, cette dernière assiste le Client dans les activités définies à l'article 3.1 des présentes Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud, par exemple en répondant à des questions, en aidant aux activités d'intégration, en formant les salariés du Client (« en formant les formateurs »), en ajustant le code logiciel (par exemple le code d'API ou d'autres outils) pour établir une interface avec des systèmes du Client ou de tiers, etc. Nedap et le Client définiront en détail l'assistance devant être fournie par Nedap dans le Bon de commande et Nedap facturera une telle assistance au Client en régie au tarif des services professionnels indiqué dans le Bon de commande.
- 3.3 A l'activation d'un Client dans la Solution LuxonCloud, la mise en service de ce Client sera réputée achevée et son obligation d'acquitter les frais d'abonnement annuels commencera.
- 4 SERVICES DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE**
- 4.1 Nedap fournit au Client les services à distance d'assistance et de maintenance corrective suivants pour la Solution LuxonCloud (collectivement dénommés « **Services de maintenance et d'assistance** ») :
- service d'assistance au Client,
  - maintenance corrective, y compris la gestion de problème,
  - nouvelles versions de la Solution LuxonCloud, comme précisé à l'Annexe 1.
- 4.2 Dans le cadre des Services de maintenance et d'assistance :
- « **assistance** » est l'assistance fournie par Nedap au Client dont les coordonnées sont indiquées dans le Bon de commande pour les questions et/ou Incidents résultant de l'utilisation de la Solution LuxonCloud ou d'autres produits et/ou services Nedap conformément au Contrat comme détaillé à l'Annexe 1.
  - Un « **Incident** » est tout événement s'écartant du fonctionnement normal (prévu) de la Solution LuxonCloud. L'événement peut concerner le service de la Solution LuxonCloud ou le logiciel de la Solution LuxonCloud. Même si les conséquences de l'incident sont minimes, voire transparentes pour le Client, il est néanmoins classé comme un Incident. Les Incidents déclenchent généralement la génération d'un rapport d'erreur par le logiciel de la Solution LuxonCloud ou le service de la Solution LuxonCloud.
  - Un « **Problème** » est un dysfonctionnement de la Solution LuxonCloud identifié à la suite d'Incidents répétés avec des symptômes similaires.
- 4.3 Nedap ne fournit des Services de maintenance et d'assistance que pour la version la plus récente de la Solution LuxonCloud.
- 4.4 Toutes les activités de maintenance et d'assistance qui ne sont pas couvertes par les articles 4.1 et 4.3 des présentes Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud seront fournies uniquement sur la base d'un Bon de commande séparé accepté (ou d'un autre contrat entre Nedap et le Client) et, sauf convention contraire, seront facturées en régie (par exemple, assistance supplémentaire, maintenance corrective lorsque des exceptions s'appliquent, etc.) aux prix des services professionnels définis dans la grille tarifaire.
- 4.5 Pour que Nedap s'acquitte de ses obligations au titre du présent article 4 et de l'Annexe 1, le Client est tenu d'assumer sa part dans les procédures décrites au Contrat, notamment :
- Le Client installera le matériel et le logiciel correctement et disposera d'une connexion Internet stable en permanence entre le matériel installé et le serveur Luxon, comme décrit dans le manuel d'installation.
  - Le Client veillera à ce que tous les appareils mobiles et navigateurs Web qu'il utilise pour exploiter la Solution LuxonCloud soient propres à cet usage. Nedap ne saurait être tenue pour responsable des problèmes éventuels liés à l'application LuxonCloud qui seraient liés à des difficultés avec le navigateur Web, l'appareil ou des applications de tiers exécutées sur l'appareil.
  - Le Client fournira au service d'assistance de Nedap toutes les informations disponibles qui pourront raisonnablement lui être demandées (notamment, entre autres, la documentation et les données) et qui sont nécessaires pour diagnostiquer, étudier et résoudre les Incidents, problèmes ou autres difficultés associés aux demandes d'assistance comme on peut raisonnablement l'attendre de la part du Client.
  - Si un Incident ou un autre problème ne peut pas être reproduit, Nedap est déchargée de la responsabilité de résoudre le signalement ou la demande d'assistance qui lui a été transmis sur le Portail d'assistance.
  - Le Client mettra à disposition, utilisera et mettra à jour, à ses frais, tous ses logiciels, son matériel, son infrastructure, ses appareils et services de communication qui sont nécessaires pour lui permettre d'accéder à la Solution LuxonCloud et de l'utiliser.
  - Le Client avertira Nedap des erreurs, omissions ou défaillances de LuxonCloud qu'il viendra à découvrir.
- 4.6 Tous les services d'assistance, de maintenance corrective et autres services fournis en relation avec la Solution LuxonCloud qui auront été occasionnés, en tout ou partie, par l'une des circonstances suivantes, seront exclus du champ d'application des Services de maintenance et d'assistance prévus au Contrat :
- les Incidents, Problèmes ou autres difficultés liés à une utilisation de la Solution LuxonCloud par le Client en violation du Contrat ou des lois ou règlements applicables ;
  - les modifications apportées à la Solution LuxonCloud par toute partie autre que Nedap (sauf approbation écrite de Nedap) ;
  - tout acte intentionnel ou faute grave du Client ou de l'un de ses utilisateurs ;
  - les demandes de modifications spécifiques au Client qui sont mises en œuvre dans la Solution LuxonCloud (par exemple, les configurations, interfaces spécifiques au Client, etc.), dès lors que ces activités ne sont pas couvertes par les frais d'abonnement définis dans le Bon de commande ;
  - tous les problèmes liés à la Solution LuxonCloud résultant de difficultés avec les navigateurs Web et appareils mobiles du Client et du Magasin du Client pour faire



fonctionner la Solution LuxonCloud ou avec les applications de tiers exécutées sur l'appareil.

Chacun de ces services sortant du champ d'application du Contrat sera facturé par Nedap en régie aux taux horaires des services professionnels définis dans la grille tarifaire figurant dans le Bon de commande (et si le Bon de commande ne comporte pas de grille tarifaire, aux taux habituels de Nedap).

## 5 NIVEAUX DE SERVICE

- 5.1 Nedap consentira tous les efforts raisonnables pour réaliser les niveaux de service ou les services comme défini à l'Annexe 1.
- 5.2 Nedap consentira tous les efforts raisonnables pour faire en sorte que la Solution LuxonCloud soit disponible pour le Client de 8 h 30 à 17 h 00 (heure de l'Europe centrale), du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés officiels aux Pays-Bas (« **Jours ouverts** »).

## 6 SERVICES PROFESSIONNELS

- 6.1 Lorsque des services professionnels seront fournis par Nedap, ils seront détaillés dans le Bon de commande et seront fournis conformément aux dispositions du présent article 6 et des arrangements spécifiques complémentaires indiqués dans le Bon de commande.
- 6.2 Nedap fournira des services professionnels uniquement les Jours ouverts, sauf convention contraire expresse dans le Bon de commande.
- 6.3 Nedap fournira les services professionnels avec tout le soin requis et conformément aux arrangements et procédures convenus avec le Client par écrit. Eu égard à la réalisation des services professionnels, Nedap sera toujours tenue à une obligation de moyens, c'est-à-dire de consentir des efforts raisonnables, et non à une obligation de résultat. Si la fourniture de services professionnels doit être assurée par une personne spécifique, Nedap sera en toutes circonstances en droit de remplacer cette personne par une ou plusieurs autres personnes ayant les mêmes qualifications.
- 6.4 Nedap tiendra le Client périodiquement informé de l'avancement des services professionnels par l'intermédiaire de l'interlocuteur désigné par le Client.
- 6.5 Le Client avertira Nedap à l'avance de toute situation affectant ou risquant d'affecter la fourniture de services professionnels par Nedap, telle que la méthode de signalement, les problèmes sur lesquels le Client souhaite mettre l'accent, les priorités du Client, la disponibilité des ressources et du personnel du Client, des faits et circonstances particuliers dont Nedap pourrait ne pas avoir connaissance.
- 6.6 Le Client sera responsable de la diffusion et de l'examen ultérieurs au sein de son organisation des informations fournies par Nedap. Il évaluera ces informations et informera Nedap de ses conclusions.
- 6.7 Le Client est tenu de fournir un accès à tous les documents et fichiers nécessaires pour configurer la solution ainsi que l'accessibilité à distance aux composants logiciels nécessaires. Le Client garantira en toutes circonstances que tous les matériaux, informations, logiciels, procédures et instructions qu'il met à la disposition de Nedap en vue de la fourniture des services professionnels sont exacts et complets.
- 6.8 En liaison avec la continuité des services professionnels, le Client désignera un ou plusieurs interlocuteurs qui opéreront en cette qualité pendant la durée de la fourniture des services

professionnels. Les interlocuteurs désignés par le Client auront l'expérience et les connaissances spécifiques nécessaires et seront informés des objectifs souhaités par le Client.

- 6.9 Toutes les modifications relatives au champ d'application des services professionnels et/ou aux prestations prévues au contrat devront être convenues par écrit par les représentants habilités des deux Parties. Nedap ne saurait être tenue de commencer les activités liées à de telles modifications avant que les Parties ne soient parvenues à un accord écrit complet sur les conséquences de la ou des modifications prévues pour le champ d'application, les prix et/ou les délais.

## 7 MATERIEL

- 7.1 Le matériel requis pour la solution LuxonCloud (le « **Matériel** ») sera commandé par le Client, puis fourni et installé par un partenaire commercial de Nedap.
- 7.2 Nedap ne contractera aucune obligation contractuelle envers le Client concernant le Matériel.

## 8 SECURITE ET CONTINUTE DES ACTIVITES

- 8.1 Nedap a conscience de l'importance de la sécurité des données et des informations transmises par ou pour le Client dans la Solution LuxonCloud ou collectées et traitées par ou pour le Client à l'aide de la Solution LuxonCloud (les « **Données du Client** »). C'est pourquoi Nedap a mis en œuvre les mesures suivantes afin de protéger la sécurité des Données du Client conservées dans la Solution LuxonCloud :
  - a) les centres de données dans lesquels la Solution LuxonCloud est hébergée disposent des certifications suivantes : ISO 27001, PCI-DSS, ISO 9001, ISO 50001, ISO 14001 et ISAE 3402 type II ;
  - b) les données qui sont échangées entre le Client, d'une part, et la Solution LuxonCloud, d'autre part, sont chiffrées pendant le transit ;
  - c) Nedap a défini des exigences de sécurité minimales que les mots de passe utilisés par le Client doivent respecter en toutes circonstances.

## 9 OBLIGATIONS DU CLIENT

- 9.1 Le Client :
  - a) sera responsable de la qualité, de l'exhaustivité, de l'exactitude et de la licéité des Données du Client et des moyens par lesquels le Client a acquis lesdites Données du Client ;
  - b) sera responsable de tout matériel ou logiciel non fourni par Nedap qu'il utilise en liaison avec la Solution LuxonCloud ;
  - c) consentira tous les efforts raisonnables pour empêcher tout accès non autorisé à la Solution LuxonCloud ou toute utilisation non autorisée de la Solution LuxonCloud par toute personne physique ou morale et avertira Nedap sans délai de tout accès ou utilisation non autorisé ;
  - d) utilisera la Solution LuxonCloud uniquement conformément aux guides d'utilisation en ligne de Nedap pour la Solution LuxonCloud, qui sont disponibles sur le Portail d'assistance, et conformément aux lois et règlements applicables ;
  - e) coopérera avec Nedap pour l'aider à satisfaire à ses obligations au titre du Contrat, par exemple en fournissant la contribution, les données et les informations qui pourront être raisonnablement demandées par Nedap et en veillant à leur exactitude et à leur exhaustivité.



## 9.2 Le Client ne saurait :

- a) mettre la Solution LuxonCloud à la disposition de quiconque autre que le Client ni utiliser la Solution LuxonCloud pour le bénéfice de quiconque autre que le Client et n'utilisera la Solution LuxonCloud qu'à des fins commerciales internes ;
- b) créer des œuvres dérivées de la Solution LuxonCloud, décompiler, déchiffrer, désassembler, modifier ou examiner par rétro-ingénierie la Solution LuxonCloud d'une manière quelconque ;
- c) (re)vendre, concéder en (sous-)licence, distribuer ou louer la licence par abonnement de la Solution LuxonCloud ;
- d) copier de quelconques fonctionnalités, fonctions ou graphiques de la Solution LuxonCloud dans un but autre que ce qui est expressément permis par le présent Contrat ;
- e) envoyer au moyen de LuxonCloud, conserver dans LuxonCloud ou autoriser un tiers à envoyer au moyen de LuxonCloud ou à conserver dans LuxonCloud du contenu indésirable, illégal, obscène ou diffamatoire ou tout Code malveillant (comme défini à l'article 1.1b)) ;
- f) essayer de se frayer un accès non autorisé à la Solution LuxonCloud ou de perturber l'intégrité ou les performances de la Solution LuxonCloud ;
- g) utiliser des droits de propriété intellectuelle et/ou des éléments exclusifs figurant dans LuxonCloud ou accessibles à travers LuxonCloud dans le but de construire un produit ou service concurrent ou similaire ou dans le but de copier ses fonctionnalités ou interfaces utilisateur ;
- h) utiliser la Solution LuxonCloud dans le cadre d'une activité illégale ;
- i) supprimer ou modifier de quelconques avis de non-responsabilité, avertissements, mentions de droits d'auteur ou autres avis d'exclusivité accompagnant la Solution LuxonCloud ;
- j) accéder à la Solution LuxonCloud avec l'intention de sonder, analyser ou mettre à l'épreuve la vulnérabilité de tous systèmes ou réseaux ou de violer ou contourner toutes mesures de sécurité ou d'authentification, sauf avec le consentement préalable écrit de Nedap, qui ne pourra être refusé sans motif légitime ;
- k) communiquer à un tiers ses identifiants de connexion à son compte de la Solution LuxonCloud, ces informations étant fournies par Nedap pour l'usage exclusif du Client.

9.3 Le Client sera responsable du respect par les autres utilisateurs de la Solution LuxonCloud des obligations au titre du présent Contrat. Tous les actes ou omissions d'un autre utilisateur seront réputés être des actes ou omissions du Client, qui sera réputé avoir permis ou facilité de tels actes ou omissions.

9.4 Si le Client ne s'acquitte pas (en temps utile) de l'une de ses obligations ou responsabilités au titre du présent Contrat, cela peut avoir des conséquences sur les délais d'exécution indiqués par Nedap, qui pourront alors être prolongés en conséquence. Nedap est aussi en droit de facturer au Client les frais supplémentaires engagés par Nedap à la suite du non-respect par le Client de ses obligations ou responsabilités, en appliquant comme base les tarifs des services professionnels définis dans le Bon de commande (ou, à défaut, en appliquant les tarifs standard de Nedap alors en vigueur).

10.1 Outre les frais de matériel et de main d'œuvre pour les services professionnels fournis par Nedap (par exemple, l'assistance à la mise en œuvre/au déploiement, les développements d'accélération de la feuille de route, l'assistance à l'arrêt du service ou lorsque Nedap fournit une maintenance ou une assistance sortant du champ d'application du Contrat), le Client versera des frais d'abonnement annuels fixes à Nedap. Les frais d'abonnement sont payables d'avance et sont dus à compter de l'activation d'un compte du Client dans la Solution LuxonCloud. Le montant des frais d'abonnement est défini dans le Bon de commande et couvre l'utilisation de la Solution LuxonCloud et des Services de maintenance et d'assistance (le tout avec application des limites et exceptions prévues au présent Contrat, notamment à l'Annexe 1).

10.2 Tous les frais payables par le Client à Nedap s'entendent hors TVA et tous autres impôts et droits, et ne comprennent pas non plus les frais engagés par Nedap dans le cadre de l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat. Le paiement de l'ensemble des taxes, impôts, droits et frais de cette nature incombe au Client.

10.3 Les frais d'abonnement ou tous les autres montants définis dans le Bon de commande seront mis à jour annuellement pour refléter l'augmentation des prix conformément à l'indice des prix à la consommation « CBS Consumer Index for Households ».

10.4 Les factures des frais d'abonnement seront adressées par Nedap annuellement et seront basées sur le nombre de nœuds en ligne (« activés ») à l'intérieur de la Solution LuxonCloud à la date anniversaire du présent Contrat.

10.5 Si des nœuds supplémentaires sont ajoutés pendant une année civile, des frais d'abonnement supplémentaires pour le reste de l'année civile seront calculés au prorata et facturés au Client.

10.6 Le Client fournira des informations et coordonnées de facturation complètes et précises à Nedap et lui notifiera toute modification de ces informations.

10.7 Le Client paiera les factures à Nedap dans les trente (30) jours suivant la date de la facture par virement bancaire sur le numéro de compte désigné par Nedap dans la facture. En cas de retard dans le paiement d'une facture, le montant payable par le Client sera majoré d'intérêts à un taux de 1,5 % par mois ou au taux commercial légal (*wettelijke handelsrente*), si ce deuxième taux est supérieur. Lesdits intérêts seront appliqués à compter de la date se situant 30 jours après la date de la facture et jusqu'à la date du paiement effectif.

10.8 Les factures contestées seront signalées au chargé du compte du Client désigné chez Nedap dans les cinq (5) Jours ouvrés suivant la réception de la facture par le Client.

10.9 Si les montants dus à Nedap sont toujours impayés 30 jours après la date d'échéance, Nedap peut, sans préjudice de ses autres droits et recours, suspendre l'accès à la Solution LuxonCloud jusqu'à ce que lesdits montants aient été payés intégralement, sous réserve que Nedap ait notifié au Client, conformément à l'article 21, avec un préavis d'au moins 10 jours, le retard de paiement des montants. Nedap ne saurait exercer ses droits au titre du présent article si le Client conteste des montants facturés en temps utile, raisonnablement et de bonne foi et coopère avec diligence au règlement du différend.

## 10 PRIX ET PAIEMENT

## 11 DONNEES DU CLIENT



- 11.1 Le Client est et demeurera propriétaire de tous les droits (y compris des droits de propriété intellectuelle), titres et intérêts sur les Données du Client. Le Client accorde à Nedap, pendant la durée du Contrat, une licence limitée, libre de redevance, incessible, non exclusive d'utilisation des Données du Client dans le but de satisfaire à ses obligations au titre du Contrat, dans le but de contrôler le respect du Contrat et à des fins statistiques et dans le but de permettre aux sous-traitants de faire de même. Dans la mesure applicable, le Client accorde à Nedap le droit de créer des ensembles de données agrégées à partir des Données du Client et accorde à Nedap une licence perpétuelle, libre de redevance et irrévocable d'utilisation des Données du Client agrégées dans le cadre de l'activité de Nedap et pour l'amélioration des produits et services de Nedap.
- 11.2 Nedap séparera logiquement toutes les Données du Client et Informations confidentielles du Client (telles que définies à l'article 13) de celles des autres clients de Nedap et ne modifiera les Données du Client dans les bases de données de la Solution LuxonCloud (par exemple, pour restaurer une sauvegarde) qu'après avoir reçu du Client l'autorisation de le faire.
- 11.3 Sur notification écrite du Client, Nedap : (i) cessera d'utiliser les Données du Client et/ou Informations confidentielles du Client désignées dans la notification du Client, (ii) supprimera de telles Données du Client et Informations confidentielles du Client de son matériel informatique et de ses supports de stockage et/ou (iii) procédera, aux frais du Client et dans la limite de deux fois par an, au transfert de telles Données du Client et Informations confidentielles du Client dans tout format et sur tout support que le Client pourra raisonnablement demander.

## 12 DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

- 12.1 Nedap ou son ou ses concédants de licence sont et demeureront les propriétaires de tous les droits (y compris des droits de propriété intellectuelle), titres et intérêts sur la Solution LuxonCloud, sur toute la documentation relative à la Solution LuxonCloud et sur tous les autres produits de Nedap.
- 12.2 Le Client informera Nedap sans délai s'il a connaissance d'une réclamation invoquant que la Solution LuxonCloud ou certains de ses éléments enfreignent les droits de propriété intellectuelle d'un tiers. Il permettra à Nedap de conduire toutes négociations et procédures pour régler une telle réclamation. Il s'abstiendra de toute concession à l'égard d'une telle réclamation sans le consentement préalable écrit de Nedap et, sur demande écrite de Nedap, il cessera immédiatement toute utilisation de la Solution LuxonCloud.
- 12.3 S'il est allégué ou jugé que la Solution LuxonCloud ou certains de ses éléments constituent une contrefaçon des droits de propriété intellectuelle de tiers, Nedap peut, à son entière discrétion, opter pour l'une ou plusieurs des réactions suivantes :
- déployer tous les efforts raisonnables pour procurer au Client le droit de continuer la vente et la maintenance des éléments contrefaits allégués ;
  - modifier ou remplacer les éléments contrefaits de façon à éviter la contrefaçon ;
  - résilier l'accès du Client aux éléments contrefaits de la Solution LuxonCloud (ou à l'ensemble de la Solution LuxonCloud si cela est nécessaire selon l'avis raisonnable

de Nedap) et rembourser au Client 6 mois de frais d'abonnement pour les éléments ainsi résiliés.

Les obligations prévues au présent article 12.3 constitueront le seul recours du Client en cas d'allégations de contrefaçon dirigées contre la Solution LuxonCloud ou certains de ses éléments.

- 12.4 Nedap n'aura aucune obligation au titre de l'article 12.3 si le Client n'a pas satisfait intégralement à ses obligations au titre de l'article 12.2 ou si la contrefaçon (alléguée) est occasionnée par (i) toute utilisation de la Solution LuxonCloud par le Client en violation des conditions du présent Contrat ou (ii) par toute utilisation de la Solution LuxonCloud en association avec du matériel, des logiciels ou d'autres appareils non fournis par Nedap.

## 13 CONFIDENTIALITE

- 13.1 Chaque Partie préservera la confidentialité des Informations confidentielles de l'autre Partie et s'abstiendra de communiquer les Informations confidentielles à un tiers sans le consentement préalable écrit de l'autre Partie.
- 13.2 « **Informations confidentielles** » s'entend de la teneur du présent Contrat, de toute information (sous quelque forme que ce soit) relative à la Solution LuxonCloud, à tous autres produits de Nedap ou aux services fournis en application du présent Contrat, à l'activité de Nedap ou du Client et toute autre information (sous quelque forme que ce soit) ayant été communiquée par une Partie ou pour le compte d'une Partie sous le sceau du secret ou qui, de par sa nature, devrait être considérée comme confidentielle.
- 13.3 L'article 13.1 des présentes Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud n'interdit pas à une Partie de communiquer des informations dans chacun des cas suivants :
- la Partie était déjà en possession des informations sans obligation de confidentialité au moment de la communication ;
  - les informations étaient déjà de notoriété publique au moment de la communication, sauf si cela était dû à une violation du présent Contrat ;
  - la communication des informations est imposée par le droit applicable ou les règles d'une bourse de valeurs compétente, sous réserve que la Partie communiquant les informations informe sans délai l'autre Partie de l'obligation de communication qui lui incombe et coopère avec ladite autre Partie pour éviter ou limiter une telle communication.
- 13.4 Chaque Partie doit :
- utiliser les Informations confidentielles uniquement dans le but de satisfaire à ses obligations ou d'exercer ses droits au titre du présent Contrat ;
  - mettre les Informations confidentielles à la disposition uniquement du personnel et/ou des sous-traitants ayant besoin d'en avoir connaissance et uniquement après avoir veillé à ce que ledit personnel et/ou lesdits sous-traitants soient liés par des obligations de confidentialité au moins aussi strictes que celles prévues au présent Contrat ;
  - sur simple demande écrite de l'autre Partie, restituer sans délai à cette dernière toutes les Informations confidentielles de ladite autre Partie qui sont en sa possession ou en la possession de l'un de ses sous-traitants.



## 14 PROTECTION DES DONNEES

14.1 Les termes utilisés dans le présent article 14 auront la signification qui leur est attribuée à l'article 4 du règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »).

14.2 Si Nedap traite des données à caractère personnel qui sont utilisées au cours de l'utilisation par le Client de la Solution LuxonCloud, Nedap le fera uniquement pour le compte du Client et conformément aux instructions écrites du Client, en tant que sous-traitant. Nedap ne saurait utiliser ou traiter d'une manière quelconque les données à caractère personnel dans un but autre que l'exercice de ses droits et l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat. Le Client garantit (*garandeert*), à l'égard de toutes les données à caractère personnel qu'il est susceptible de fournir à Nedap qu'il est autorisé à le faire et il dégage Nedap de toute responsabilité pour toutes les réclamations relatives à une violation de cette garantie.

14.3 En liaison avec le traitement de données à caractère personnel en tant que sous-traitant, Nedap doit :

- a) prendre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre toute destruction accidentelle ou illégale ou contre toute perte ou modification accidentelle, tout accès, utilisation ou communication non autorisé et contre toutes les autres formes de traitement illégal, notamment par des contrôles de la saisie des données à caractère personnel, de l'accès à ces données, des interventions sur ces données, de leur communication et de leur conservation, par leur pseudonymisation et leur chiffrement, par des mesures garantissant la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience permanentes des systèmes et services de traitement, par des mesures pour restaurer la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à ces données dans les meilleurs délais en cas d'incident physique ou technique et par un processus de tests et d'évaluations réguliers de l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité du traitement. Les mesures doivent garantir un niveau de protection approprié aux risques liés au traitement ;
- b) surveiller et vérifier le respect des mesures définies en a). A cet effet, Nedap a mis en place un processus aux fins de tester et évaluer régulièrement l'efficacité de ces mesures ;
- c) ne pas transférer les données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne si ce n'est dans le strict respect du droit applicable à de tels transferts internationaux de données ;
- d) veiller à ce que les données à caractère personnel soient accessibles uniquement au personnel ayant besoin d'y accéder pour exercer ses fonctions dans l'exécution des obligations de Nedap au titre du Contrat ;
- e) apporter en temps utile au Client la coopération, l'assistance et les informations qu'il pourra raisonnablement demander pour lui permettre de se conformer aux obligations lui incombant en application de toute législation relative à la protection des données à caractère personnel, par exemple pour lui permettre de répondre aux demandes d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression des données émanant des personnes concernées et de coopérer et de se soumettre

aux inspections, instructions ou décisions de toute autorité compétente en matière de protection des données en liaison avec de telles données à caractère personnel ;

- f) avertir le Client si Nedap est d'avis qu'une instruction donnée par le Client conduirait Nedap à agir de façon contraire à la législation applicable en matière de protection des données ;
- g) notifier au Client dans les meilleurs délais, par e-mail toute violation de données ayant entraîné ou susceptible d'avoir entraîné la communication de données à caractère personnel à travers la Solution LuxonCloud dès qu'il est raisonnablement possible après la constatation d'une violation de données et prendre des mesures pour y remédier dès qu'il est raisonnablement possible ;
- h) supprimer les données à caractère personnel après la résiliation du présent Contrat conformément à l'article 20 des présentes Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud ;
- i) faire souscrire par écrit les obligations prévues au présent article 14 par tous sous-traitants auxquels il a recours pour l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat ;
- j) tenir un registre de toutes les catégories d'activité de traitement exécutées pour le compte du Client contenant : (a) les noms et coordonnées de Nedap et du Client et, le cas échéant, de leur(s) représentant(s) ; (b) les catégories de traitement réalisé pour le compte de chaque Client ; (c) le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers, avec l'identification dudit pays tiers et, s'il y a lieu, la documentation de garanties appropriées ; (d) si possible, une description générale des mesures techniques et organisationnelles de sécurité visées à l'article 14.3a) des présentes Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud ;
- k) notifier par écrit au Client dans les meilleurs délais toute violation de données à caractère personnel comportant un accès non autorisé à des données à caractère personnel contenues dans les Données du Client ou l'utilisation ou la communication non autorisée de telles données.

## 15 AUDITS

15.1 Le Client peut demander à Nedap, avec un préavis écrit d'au moins 15 jours et pas plus d'une fois par année de contrat, de faire procéder à un audit de son exécution du présent Contrat, pendant les horaires d'ouverture habituels de Nedap, aux frais du Client. Tous les audits seront conduits de manière à entraîner le moins de perturbations et d'interruption possible dans les activités professionnelles de Nedap et porteront uniquement sur les douze (12) derniers mois d'activité avant le début d'un tel audit.

15.2 A réception d'une demande en application de l'article 15.1, Nedap demandera un devis à un commissaire aux comptes indépendant et soumettra un tel devis au Client pour approbation. Après une telle approbation, Nedap demandera au commissaire aux comptes indépendant et s'engage dans ce contexte à ce que chaque commissaire aux comptes (i) signe un accord de confidentialité au moins aussi strict que les obligations de confidentialité prévues au présent Contrat et (ii) respecte toutes les exigences de sécurité ou autres exigences imposées par Nedap.

15.3 Nedap fournira une copie intégrale du rapport d'audit au Client. Les Parties se réuniront pour examiner chaque rapport



d'audit dès que cela sera raisonnablement possible après sa remise et étudieront, le cas échéant, la manière appropriée de répondre aux constatations du rapport d'audit.

## 16 RESPONSABILITE

- 16.1 Sous réserve de l'article 16.3 des présentes Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud, aucune des deux Parties ne saurait être tenue pour responsable, que ce soit au titre d'une faute, d'une violation du contrat, de sa responsabilité civile, d'une fausse déclaration ou à tout autre titre, pour aucune perte ou aucun dommage indirect ou consécutif, ni pour de quelconques dommages spéciaux ou dommages-intérêts punitifs, pour aucun manque à gagner, aucune perte de données, de clientèle, de production, de recettes ou d'opportunité commerciale, pour aucune économie manquée ou prévue, pour aucune augmentation de primes (d'assurance) ni pour aucune perte ou aucun dommage résultant d'interruptions dans le fonctionnement ou la disponibilité de la Solution LuxonCloud, même si une Partie a été avisée de la possibilité d'une telle perte ou d'un tel dommage.
- 16.2 Sous réserve de l'article 16.3 des présentes Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud, la responsabilité cumulée totale de Nedap pour l'ensemble des pertes ou dommages subis par le Client en liaison avec le présent Contrat, que ce soit au titre d'une faute, d'une violation du contrat, de sa responsabilité civile, d'une fausse déclaration ou à tout autre titre, sera, pour tous les événements se produisant au cours d'une année civile déterminée, limitée à un montant égal à une (1) fois le montant cumulé des frais et charges payés par le Client au titre du présent Contrat au cours de ladite année civile.
- 16.3 Les exclusions et limites de responsabilité définies au présent article 16 ne sauraient s'appliquer si la responsabilité résulte d'une faute intentionnelle (*opzet*), d'un dol (*bedrog*) ou d'une faute grave (*grove nalatigheid of bewuste roekeloosheid*) d'une Partie ou des administrateurs ou dirigeants de ladite Partie ayant un pouvoir de supervision sur l'exécution du présent Contrat.

## 17 INDEMNISATION

- 17.1 Le Client couvrira Nedap et la dégagera de toute responsabilité à l'égard de l'ensemble des pertes, dommages, obligations, prétentions, demandes, poursuites, dépenses et tous autres débours (y compris les frais et honoraires raisonnables d'avocat) que Nedap pourra engager ou dont elle pourra être tenue pour responsable en liaison avec :
- toute réclamation fondée sur l'allégation que les Données du Client ou l'utilisation de la Solution LuxonCloud en violation du présent Contrat enfreint ou détourne tous droits de propriété intellectuelle ou autres droits d'un tiers ou viole les lois ou règlements en vigueur ;
  - l'envoi par le Client au moyen de la Solution LuxonCloud, la conservation par le Client dans la Solution LuxonCloud ou l'autorisation donnée par le Client à un tiers d'envoyer au moyen de la Solution LuxonCloud ou de conserver dans la Solution LuxonCloud du contenu indésirable, illégal, obscène ou diffamatoire ou tout Code malveillant. « **Code malveillant** » s'entend d'un virus, un dispositif de blocage, un cheval de Troie, une bombe à retardement, un dispositif de porte dérobée, un bot informatique ou toute autre

routine logicielle qui est nuisible, destructeur, bloquant ou qui est conçu pour faciliter ou permettre le vol ou l'altération de données ou pour permettre à une personne non autorisée d'accéder à un système informatique ou d'utiliser un système informatique ou qui, de toute autre manière, interrompt ou perturbe le fonctionnement normal d'un système informatique.

## 18 CAS DE FORCE MAJEURE

- 18.1 Si une Partie est empêchée ou retardée dans l'exécution de l'une de ses obligations au titre du présent Contrat par un Cas de force majeure :
- ses obligations au titre du présent Contrat seront suspendues aussi longtemps que durera le Cas de force majeure, mais uniquement dans la mesure où la Partie est empêchée ou retardée dans l'exécution desdites obligations ;
  - dès qu'il sera raisonnablement possible après le début du Cas de force majeure, la Partie concernée notifiera à l'autre Partie la nature du Cas de force majeure, la date à laquelle le Cas de force majeure a commencé et les conséquences probables du Cas de force majeure sur sa capacité à exécuter ses obligations au titre du Contrat ;
  - dès qu'il sera raisonnablement possible après la fin du Cas de force majeure, la Partie concernée notifiera à l'autre Partie la fin du Cas de force majeure et reprendra l'exécution de ses obligations au titre du Contrat.
- 18.2 « **Cas de force majeure** » s'entend de tout événement ou cause échappant au contrôle de la Partie concernée au sens de l'article 6:75 du code civil néerlandais, notamment les catastrophes naturelles, actes ou omissions de tout gouvernement ou administration gouvernementale, les rébellions, insurrections, émeutes, sabotages, invasions, quarantaines, restrictions, embargos des transports, logiciels ou matériels non fournis par Nedap, les pannes ou retards d'Internet, toute inexécution ou exécution tardive de la part des fournisseurs de Nedap, etc.

## 19 DUREE ET RESILIATION

- 19.1 L'Accord entrera en vigueur pour une période d'au moins un (1) An à partir de la Date Effective et sera renouvelé automatiquement à moins qu'une Partie n'ait émis un avis de résiliation 1 mois avant chaque Date de Fin de l'Accord..
- 19.2 Après la première année du contrat, chaque partie peut résilier (*opzeggen*) prématurément le contrat pour des raisons de convenance en donnant un préavis d'un mois.
- 19.3 Dans le cas où Nedap résilie prématurément le Contrat pour des raisons de convenance telles que décrites à l'article 19.2 et que le Client a payé une redevance d'abonnement à l'avance, Nedap remboursera le montant proportionnel de la redevance d'abonnement payée à l'avance pour la période durant laquelle le Contrat est résilié prématurément.
- 19.4 Pendant toute la durée du Contrat et à l'exclusion de l'article 19.3 :
- 19.5 Chaque partie peut résilier le présent contrat pour un motif valable, si l'autre partie a violé le présent contrat et, après avoir reçu une notification écrite à cet effet, n'est pas en mesure de remédier à la violation dans un délai de 30 jours ouvrables.
- 19.6 En outre, Nedap a le droit de résilier le contrat, avec effet immédiat ou avec effet à une date ultérieure à la discrétion de



Nedap, si un changement de contrôle se produit en ce qui concerne la propriété du client.

- 19.7 Nedap a également le droit de résilier le contrat en donnant au client un préavis écrit, en tenant compte d'un délai de préavis d'au moins 10 jours, si les montants dus à Nedap par le client sont en retard de 30 jours ou plus.

## 20 EFFET DE LA RESILIATION

- 20.1 Sous réserve de l'article 20.2 des présentes Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud et sous réserve des droits ou obligations échus au titre du présent Contrat avant la date de prise d'effet de la résiliation, à compter de la date de prise d'effet de la résiliation du Contrat, quel que soit le motif de résiliation, aucune des deux Parties n'aura plus d'autre obligation envers l'autre Partie au titre du Contrat, et :

- a) tous les droits accordés par Nedap au Client en application du présent Contrat expireront et l'accès du Client à la Solution LuxonCloud ainsi que son droit d'utilisation de la Solution LuxonCloud prendront fin ;
- b) le Client : (i) cessera d'utiliser la Solution LuxonCloud et les Informations confidentielles de Nedap et (ii) supprimera les Informations confidentielles de Nedap de son matériel informatique et de ses supports de stockage et les restituera à Nedap ;
- c) à moins que cela ne soit nécessaire pour l'exécution de ses activités en application de l'article 20.3 ci-dessous, Nedap (i) cessera d'utiliser toutes les Données du Client et Informations confidentielles du Client, (ii) supprimera lesdites Données du Client et Informations confidentielles du Client de son matériel informatique et de ses supports de stockage et (iii) transférera au Client, aux frais de ce dernier, lesdites Données du Client et Informations confidentielles du Client dans tout format et sur tout support que le Client pourra raisonnablement demander.

- 20.2 Nonobstant la résiliation du Contrat, tous les droits et obligations des Parties qui de par leur nature doivent rester applicables au-delà de la résiliation du Contrat continueront de s'appliquer après une telle résiliation.

- 20.3 Sur demande du Client, Nedap fournira au Client des prestations d'assistance à l'arrêt du service, par exemple en répondant à des questions, en assistant le Client dans des activités d'intégration et/ou de conversion de données, etc. Nedap facturera une telle assistance au Client en régie, au tarif des services professionnels indiqué dans le Bon de commande.

- 20.4 Le Client consent à ce que Nedap supprime toutes les Données du Client de la Solution LuxonCloud et les détruise à la date de prise d'effet de la résiliation du Contrat, à moins que Nedap et le Client n'aient convenu d'arrangements contraires par écrit (par exemple, dans le cadre des prestations d'assistance à l'arrêt du service). Nedap ne conservera en aucun cas de quelconques Données du Client en sa possession plus de 6 (six) mois après la date de prise d'effet de la résiliation et détruira toutes les Données du Client encore en sa possession à cette date.

## 21 NOTIFICATIONS

- 21.1 Toutes les notifications, demandes, tous les consentements ou autres communications exigés ou permis dans le cadre du présent Contrat s'effectueront par écrit et seront délivrés par remise en mains propres (y compris par transporteur), par courrier postal affranchi recommandé ou par e-mail envoyé à

la Partie à laquelle ils sont destinés à l'adresse définie dans le Bon de commande.

- 21.2 Une notification sera réputée avoir été délivrée le jour de sa remise ou de sa transmission si la remise ou la transmission intervient pendant les horaires d'ouverture habituels ou, dans le cas où la remise ou la transmission intervient après les horaires d'ouverture habituels, la notification sera réputée avoir été délivrée le premier jour ouvré suivant. Si la notification est envoyée par courrier postal recommandé, elle sera réputée avoir été délivrée le cinquième Jour ouvré après son envoi.

- 21.3 Chacune des deux Parties peut modifier son adresse à utiliser pour les notifications au moyen d'une notification adressée à l'autre Partie conformément au présent article 21.

## 22 DIVERS

- 22.1 Les Annexes font partie intégrante des présentes Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud. Si des dispositions d'une Annexe sont en contradiction avec les dispositions du corps des Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud, les dispositions des Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud prévaudront.

- 22.2 Nedap peut, après avoir adressé une notification écrite au Client, céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat à tout tiers à condition que le cessionnaire accepte par écrit d'être lié par le Contrat. A la suite d'une telle cession, Nedap n'aura plus d'autres obligations au titre du présent Contrat à l'égard des droits et obligations ainsi cédés.

- 22.3 Le Client n'est pas autorisé à céder l'un quelconque de ses droits ou obligations dans le cadre du présent Contrat à un tiers sans le consentement préalable écrit de Nedap. Le présent Contrat sera opposable aux Parties et à leurs successeurs et ayants droit autorisés respectifs. Toute tentative de cession en violation du présent article 22.2 sera nulle et de nul effet.

- 22.4 Sauf stipulation expresse du présent Contrat, seule une Partie ou les successeurs ou ayants droit autorisés d'une Partie peuvent se prévaloir des dispositions du présent Contrat. Dans la mesure où une clause de tiers (*derdenbeding*) figure au présent Contrat, l'application de l'article 6:254 du code civil néerlandais est exclue.

- 22.5 Le Client renonce à son droit de compensation (*verrekenen*) des montants dus par lui au titre du présent Contrat ou de suspension (*opschorten*) de l'exécution par lui du présent Contrat en cas d'inexécution de la part de Nedap.

- 22.6 Si une disposition du présent Contrat est jugée nulle ou inopposable, ladite disposition (dans la mesure où elle est nulle ou inopposable) sera dépourvue d'effet et sera réputée non écrite, sans que la validité d'aucune des autres dispositions du présent Contrat ne soit remise en cause. Les Parties remplaceront alors la disposition nulle ou inopposable par une disposition valide et opposable dont les effets sont aussi proches que possible de l'effet recherché avec la disposition nulle ou inopposable.

- 22.7 Le présent Contrat représente l'intégralité de la convention entre les Parties concernant l'objet des présentes. L'application des conditions générales utilisées par le Client est expressément exclue.



- 22.8 Nedap est autorisée à modifier les conditions du présent Contrat et/ou de son Annexe à tout moment et en informera le Client en conséquence.
- 22.9 Si Nedap met à disposition une version linguistique des présentes Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud autre que la version anglaise et qu'une différence apparaît dans la signification ou l'interprétation des versions dans les différentes langues, la version anglaise fera foi et prévaudra sur les éventuelles versions dans d'autres langues, quand bien même une telle autre version linguistique aurait été signée.

### **23 DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES DIFFERENDS**

- 23.1 Le présent Contrat sera exclusivement régi et interprété conformément au droit néerlandais, sans qu'il soit tenu compte des règles en matière de conflit de lois. L'application des dispositions de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue.
- 23.2 Si un différend survient dans le cadre du présent Contrat, chacune des deux Parties peut soumettre par écrit un tel différend, en vue de son règlement définitif, à une réunion conjointe des représentants des deux Parties chargés de la gestion et de l'exécution du présent Contrat. Pour Nedap, ce représentant est le chargé du compte du Client ou son représentant désigné. Si lesdits représentants ne parviennent pas à trouver un accord dans les 10 (dix) Jours ouvrés suivant leur saisine, chaque Partie peut soumettre par écrit le différend, en vue de son règlement définitif, aux responsables des ventes au détail respectifs des Parties. Pour Nedap, ledit responsable est le directeur général de Light Control ou son représentant désigné. Lesdits représentants examineront le différend dès que possible et en tout état de cause dans un délai de 10 jours (ou dans tout autre délai convenu par écrit) suivant leur saisine.
- 23.3 Tous les différends entre les Parties découlant de ou liés au présent Contrat et à tout accord, arrangement ou engagement résultant du présent Contrat, après l'épuisement des différents niveaux de la procédure de remontée de l'information prévue à l'article 23.2, seront exclusivement soumis à l'Institut néerlandais d'arbitrage (**NAI pour Netherlands Arbitration Institute**) pour arbitrage conformément aux règles du NAI. Le tribunal arbitral se composera de trois (3) arbitres et statuera conformément au droit. Toute jonction de procédures arbitrales est exclue. L'arbitrage sera conduit en anglais et le lieu de l'arbitrage sera Amsterdam, aux Pays-Bas.



## ANNEXE 1 - ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE

### A. DISPOSITIONS GENERALES

Le présent Accord de niveau de service décrit les Services de maintenance et d'assistance à distance en liaison avec la Solution LuxonCloud. L'objet du présent Accord de niveau de service est de prendre des dispositions concernant la qualité de la prestation de services et le système de signalement associé. Dans le présent Accord de niveau de service, toutes les expressions utilisées auront la signification qui leur est attribuée dans le corps des Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud, à moins qu'une définition différente ne figure dans le présent Accord de niveau de service, auquel cas cette dernière définition s'appliquera.

### B. MAINTENANCE ET ASSISTANCE A DISTANCE

#### 1. Accès au Portail d'assistance

Nedap accordera au Client l'accès au Portail d'assistance pendant la durée du Contrat à travers le compte d'administration visé à l'article 2.2 des Conditions d'abonnement à la Solution LuxonCloud.

#### 2. Modifications des paramètres de Luxon Light Control (passerelle LLC)

Des modifications des paramètres de Luxon Light Control peuvent être demandées en remplissant le « formulaire de demande de modification » en ligne qui se trouve sur le Portail du Client de la Solution LuxonCloud, sous le widget « aide ».

Les conditions suivantes s'appliquent :

- Pendant la durée du Contrat, un maximum par an de douze (12) demandes de modifications à distance des paramètres de contrôle d'éclairage seront exécutées gratuitement. Pour toutes demandes autres ou supplémentaires pendant l'année, Nedap facturera des frais supplémentaires.
- Les modifications des paramètres d'éclairage seront mises en œuvre au cours des Jours ouvrés et une telle mise en œuvre commencera dans les vingt-quatre (24) heures suivant la réception et l'acceptation par Nedap d'une Demande de modification. Le Client a la responsabilité de fournir des paramètres corrects dans le « formulaire de demande de modification » en ligne.
- Les modifications des paramètres de contrôle d'éclairage Luxon Light Control peuvent avoir des effets sur les économies d'énergie prévues.
- Nedap confirmera au Client toute modification des paramètres de Luxon Light Control après sa mise en œuvre.
- Les modifications souhaitées des paramètres de Luxon Light Control qui ne peuvent être effectuées par accès à distance ne seront pas réalisées et Nedap informera le Client en conséquence afin que ce dernier procède à des vérifications du matériel si telle est la cause du problème.

#### 3. Le service d'assistance Client LuxonCloud

Nedap a mis en place un service d'assistance central pour fournir au Client une assistance à distance.

Tickets :

- a. Le Client peut contacter le service d'assistance des contrôles d'éclairage de Nedap par les moyens suivants :

Adresse e-mail du service d'assistance

Luxon.support@nedap.com

En premier lieu, le Client doit adresser toutes les demandes de modifications à travers le Portail d'assistance ou à l'adresse e-mail du service d'assistance.