

1. APPLICABILITÉ DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales s'appliquent à la Livraison de Marchandises et/ou de Services par SERIS Security S.A. (ci-après dénommé « SERIS Security »), dont le siège social est établi à B-1831 Diegem – Telecomlaan 8 (tél : 02/745.37.11, adresse e-mail : information.security@seris.be), portant le numéro d'entreprise BE 0404.770.607, à un consommateur (ci-après dénommée le « Client ») qui a conclu avec SERIS Security S.A. un Contrat à cette fin. SERIS Security est autorisée par le Service Public Fédéral Intérieur en tant qu'entreprise de gardiennage et en tant qu'entreprise de systèmes d'alarme.

En signant le Contrat, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les accepter. Seules les conditions générales et/ou particulières de SERIS Security sont applicables, à l'exclusion des conditions générales et/ou particulières du Client. Les dérogations, dans la mesure où la loi les autorise, ne sont pas applicables, sauf dispositions contraires convenues par écrit. En cas de contradiction entre les dispositions de la convention de vente et les conditions générales et/ou particulières de SERIS Security, les dispositions de la convention de vente prévaudront. Si une disposition des présentes conditions générales est déclarée nulle, cette nullité n'affectera pas la validité des autres dispositions.

2. DÉFINITIONS

- 2.1 **Contrat** : désigne les présentes conditions générales, la convention de vente et toutes ses annexes.
- 2.2 **Client** : « le consommateur » au sens de l'art. 1.1, 2° du Code de droit économique qui a conclu avec SERIS Security un Contrat de Livraison de Marchandises et/ou de Services.
- 2.3 **Partie** : désigne chaque partie au Contrat individuellement (SERIS Security ou le Client), ou encore désignées ensemble en tant que « les Parties ».
- 2.4 **Marchandises** : bien(s) meuble(s) (in)corporel(s) pouvant faire partie intégrante d'une prestation de Services de gardiennage.
- 2.5 **Services** : la réalisation de travaux, accompagnée éventuellement à titre subsidiaire de la livraison de Marchandises nécessaires pour la réalisation des services.
- 2.6 **Livraison de Marchandises** : la mise à disposition des Marchandises physiquement au Client.
- 2.7 **Livraison de Services** : le moment où le Client accepte les Services réalisés. L'acceptation peut résulter du PV de réception ou d'un bon de travail signé. Le premier document qui sera établi vaudra comme acceptation, en son absence l'acceptation sera acquise à l'expiration d'un délai de huit (8) jours calendrier à partir du jour de l'exécution sans notification écrite de la part du Client signifiant qu'il n'accepte pas les Services réalisés.

3. DURÉE, SUSPENSION ET RÉSILIATION DU CONTRAT

- 3.1 **Le Contrat est conclu pour une première période fixe d'un (1) an, sauf s'il en décidé autrement par les Parties par écrit.**
- 3.2 **À l'issue de chaque période d'un (1) an, le Contrat sera automatiquement renouvelé pour une nouvelle période d'un (1) an.**
- 3.3 **Après la première période fixe d'un (1) an, chaque Partie peut résilier le Contrat à tout moment via lettre recommandée adressée à l'autre Partie, moyennant le respect d'un délai de préavis de deux (2) mois.**
- 3.4 En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client de manière non conforme avec l'article 3.3, ce dernier devra verser à SERIS Security une indemnité correspondant au montant dû pour la durée résiduelle du Contrat en question, sans préjudice des dispositions de l'article 3.3. Cette disposition s'applique sans préjudice du droit de SERIS Security de réclamer une indemnité supérieure en raison du préjudice réellement subi.
- 3.5 SERIS Security peut suspendre l'exécution du Contrat lorsque l'un des événements suivants entraîne une augmentation des risques que le Contrat vise à prévenir : guerre, trouble, émeute, incendie, accident, grève, lock-out, attentat, menace terroriste, décision d'une autorité publique, etc.
- 3.6 Le nombre d'heures des prestations est fixé par le programme des prestations décrit dans le Contrat. Le Client ne peut les réduire qu'à l'occasion d'une échéance contractuelle et moyennant une notification par lettre recommandée envoyée au moins trois (3) mois avant l'échéance. Une confirmation écrite de l'accord de SERIS Security sera toujours requise. En cas de réduction des prestations ne respectant pas les conditions mentionnées dans cet article, SERIS Security sera en droit de réclamer une indemnité compensatoire équivalente à la valeur des prestations réduites.
- 3.7 Si des circonstances, indépendantes de la volonté des Parties, rendent l'exécution des prestations par SERIS Security très difficile ou sont susceptibles de la retarder considérablement, les Parties s'engagent à renégocier les conditions du Contrat.

4. OFFRES ET ANNULATIONS DE COMMANDE

- 4.1 Tous les devis et offres de prix ont une valeur purement indicative, à moins qu'ils ne mentionnent une durée de validité. Aussi longtemps qu'un devis ou une offre n'a pas été acceptée par le Client, celle-ci a une valeur purement informative, et SERIS Security peut la retirer à tout moment.
- 4.2 Tous les prix mentionnés dans un devis ou une offre s'entendent TVA incluse, sauf indication contraire expresse.
- 4.3 Les devis et offres de prix sont établis purement sur base des informations fournies par le Client. Il est de la responsabilité de ce dernier de contrôler ces informations, et de vérifier auprès de son assureur si celui-ci impose des exigences. SERIS Security ne pourra pas être tenue responsable lorsqu'un dommage, de quelque nature que ce soit, nait suite à la communication d'informations incorrectes et/ou incomplètes par le Client.
- 4.4 En cas d'annulation d'une commande par le Client, le Client devra verser une indemnité forfaitaire correspondant à 10% du montant de la commande.

5. LIVRAISONS, RÉCEPTION, GARANTIES ET TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET DES RISQUES

- 5.1 Sauf cas de force majeure, le délai de livraison est de trente (30) jours calendrier à compter de la conclusion du Contrat, sauf convention contraire écrite entre les Parties. Si SERIS Security ne peut pas livrer dans ce délai, le Client peut demander que la livraison soit effectuée dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours calendrier. Si le Client n'accepte pas cette période supplémentaire, ou si SERIS Security ne peut même pas livrer avec la période supplémentaire, le Client a droit à une indemnité calculée conformément à l'article 4.4 et le Client peut immédiatement résilier le Contrat par lettre recommandée adressée à SERIS Security.
- 5.2 Le Client doit réceptionner et examiner immédiatement les Marchandises livrées. Les vices aux Marchandises livrées et les réclamations ne sont admis que s'ils sont formulés par lettre recommandée dans les huit (8) jours calendrier suivant la Livraison. Les plaintes doivent en tout état de cause parvenir à SERIS Security avant l'utilisation des Marchandises en question. Pendant le traitement des plaintes les Marchandises ne peuvent pas non plus être utilisées. Le fait que SERIS Security ne reçoive aucune réclamation dans ce délai de huit (8) jours signifie que le Client accepte pleinement toutes les prestations et que le Client déclare que les défauts visibles sont couverts.
- 5.3 La garantie contre tout défaut de conformité des Marchandises existant déjà à la Livraison des Marchandises (vice de fabrication, de matière première, etc.) est de 24 mois (à compter de la date de Livraison).
- 5.4 Le Client doit notifier SERIS Security dans les deux (2) mois qui suivent la constatation du défaut, après quoi tout droit de réparation ou de remplacement s'éteindra. Les défauts qui se manifestent après une période de six (6) mois après la Livraison ne sont pas réputés être présents

- au moment de la Livraison, à moins que le Client ne prouve le contraire. SERIS Security réparera ou renouvellera les éléments devenus inutilisables conformément aux dispositions légales. La réparation ou le remplacement en application de ces dispositions n'entraînera que la suspension (et donc jamais le renouvellement) de la période de garantie initiale. La garantie ne s'applique que dans la mesure où le Client démontre que les défauts sont apparus dans des conditions normales d'utilisation. Ils excluent les effets de force majeure, d'utilisation anormale, d'aggravation de l'état par négligence et de toute autre cause externe (manipulation par des tiers, dégâts des eaux, foudre, surtension, etc.).
- 5.5 Le transport des Marchandises a lieu aux risques de SERIS Security. Les frais de transports seront repris dans l'offre s'ils sont à charge du Client.
- 5.6 Le transfert des risques de SERIS Security vers le Client a lieu au moment de la Livraison. Le Client supportera alors le risque de perte, de dégradation et de vol. SERIS Security supporte le risque lié à la garde des Marchandises dans l'attente de leur livraison et de leur expédition.
- 5.7 Le transfert de propriété de SERIS Security vers le Client a lieu au moment du paiement complet du montant en principal, frais et intérêts inclus.
- 5.8 Les Marchandises livrées restent la propriété de SERIS Security jusqu'au paiement intégral du prix d'achat, en principal, intérêts et frais. En cas de retard ou de non-paiement, SERIS Security peut à tout moment réclamer les Marchandises livrées en retour. Si le client revend les Marchandises, SERIS Security a droit au prix d'achat ou à la demande en paiement du prix d'achat. Si le client procède à l'immobilisation par incorporation des Marchandises livrées, la réserve de propriété de SERIS Security n'en sera pas affectée, à condition que la réserve de propriété soit inscrite dans le registre des gages. Le mélange de Marchandises substituables livrées n'affecte pas la réserve de propriété.
- 5.9 Si, sans juste motif, le Client n'enlève pas les Marchandises/Services à la date qui lui a été communiquée ou s'il refuse de les réceptionner, SERIS Security se réserve le droit de considérer, après l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendrier suivant une mise en demeure préalable, le Contrat comme résilié, sans intervention judiciaire et sans préjudice de son droit de demander une indemnisation complémentaire (frais de stockage, frais de transport, ...).
- 5.10 Le Client doit veiller à ce que SERIS Security puisse effectuer la Livraison des Marchandises/Services d'une manière normale, à l'endroit prévu et à la date convenue, et veiller notamment à ce que le lieu de livraison soit accessible, à ce que le matériel nécessaire pour décharger les Marchandises ou effectuer les Services soit disponible, et prévoir un nombre suffisant de places de parking gratuites. Ces conditions seront mentionnées dans l'offre. Si ces conditions ne sont pas respectées, le Client devra rembourser l'intégralité des dommages, y compris les heures d'attente et les redevances ou amendes de parking supportées par SERIS Security.

6. PERSONNEL DE SERIS SECURITY ET SOUS-TRAITANCE

- 6.1 Conformément à l'art. 50 de la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière, SERIS Security désire attirer l'attention du Client sur le fait que les agents de gardiennage ne peuvent pas intervenir dans un conflit politique ou un conflit de travail. Dans ces circonstances, ils peuvent exercer des activités de gardiennage pour autant qu'il n'y ait pas de contact entre les agents de gardiennage et les personnes qui exercent des activités syndicales ou à finalité politique. Il est également interdit aux agents et aux entreprises de gardiennage d'exercer une surveillance sur les opinions politiques, philosophiques, religieuses ou syndicales ou sur l'appartenance mutualiste, ainsi que sur l'expression de ces opinions ou de cette appartenance et de créer ou d'alimenter à cette fin des banques de données.
- 6.2 SERIS Security se réserve le droit de changer à tout moment ses collaborateurs assignés à l'exécution du Contrat. Le Client peut requérir de SERIS Security le changement d'un membre du personnel de SERIS Security assigné à l'exécution du Contrat, mais la décision finale appartient entièrement à SERIS Security. Les demandes de changement de personnel adressées à SERIS Security doivent l'être par écrit, et comprendre une motivation suffisante et transparente.
- 6.3 Le personnel de SERIS Security et ses préposés ne sont pas liés contractuellement au Client et demeurent exclusivement subordonnés à SERIS Security. SERIS Security désignera un responsable, membre du personnel dirigeant, avec lequel le Client pourra prendre tous les contacts utiles en vue d'une exécution optimale du Contrat.
- 6.4 En règle générale, les instructions données aux collaborateurs de SERIS Security doivent toujours l'être par un membre du personnel dirigeant de SERIS Security. Le Client peut néanmoins donner des instructions aux collaborateurs de SERIS Security en matière de bien-être au travail sur le site du Client et d'utilisation pratique des outils et systèmes mis à disposition par le Client (par ex. une base de données ou une centrale téléphonique). Ce droit du Client de donner des instructions ne peut en aucune manière porter atteinte à l'autorité patronale de SERIS Security. Le Client s'engage à ne pas demander aux agents de SERIS Security d'effectuer des tâches qui leur sont interdites par la loi (notamment par la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière et ses arrêtés d'exécution). Si le Client demande aux agents de SERIS Security d'effectuer d'autres tâches que celles qui sont stipulées dans le Contrat, il ne pourra pas réclamer à SERIS Security l'indemnisation des dommages éventuels qui pourraient en découler.
- 6.5 SERIS Security se réserve le droit d'avoir recours à des sous-traitants pour l'exécution du Contrat. Sous réserve de l'application de l'article 7 des présentes conditions générales de vente, SERIS Security sera responsable de ces sous-traitants.

7. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

- 7.1 Toutes les obligations de SERIS Security découlant du présent Contrat sont des obligations de moyens, sauf en ce qui concerne les livraisons de Marchandises pour lesquelles SERIS Security assume une obligation de résultat.
- 7.2 La responsabilité civile de SERIS Security vis-à-vis du Client est limitée (sauf exceptions légales) à un montant ne pouvant dépasser cinq (5) fois la valeur annuelle du Contrat, avec un maximum de 3.500.000,00 € par sinistre et par an, qui couvre les dégâts matériels et la responsabilité professionnelle. SERIS Security garantit d'être toujours suffisamment assurée. Ce montant ne comprend pas les dommages indirects ou consécutifs.
- 7.3 SERIS Security ne couvrira en aucun cas le Client s'il est attaqué sur la base de l'art. 544 du Code civil.
- 7.4 SERIS Security est déchargée de son obligation d'indemnisation lorsque des dégâts sont la conséquence d'erreurs de manipulation, d'un usage inapproprié ou de négligence de la part du Client, de dommages provoqués par des tiers ou par le Client lui-même, de dégâts provenant de réparations effectuées par des tiers ou par le Client lui-même à des Marchandises livrées et/ou placées par SERIS Security. La réparation des dommages précités est à la charge du Client.
- 7.5 Si, suite à un cas de force majeure ou à des événements en dehors de son contrôle (tels que, mais sans y être limités, grève, lock-out, guerre, actes ou menaces terroristes, décision d'une autorité publique, incendie, inondation, surtension, accident, etc.), SERIS Security se trouve dans l'impossibilité d'exécuter certaines des obligations stipulées dans le présent Contrat ou de les exécuter dans le délai prévu, elle ne sera pas civilement responsable du défaut d'exécution ou du retard subi tant que ces événements perdurent. Cependant si SERIS Security ne peut pas exécuter ses obligations pendant une période de trois (3) mois, les Parties se concerteront en vue de prendre des mesures d'un commun accord.

8. ENGAGEMENTS DU CLIENT

- 8.1 Le Client s'engage à respecter vis-à-vis des agents de SERIS Security les dispositions du Règlement Général pour la Protection du Travail et du Code sur le bien-être au travail, ainsi qu'à leur fournir les conditions de travail prévues par la Commission Paritaire n° 317 pour les services de gardiennage.
- 8.2 Le Client informera SERIS Security par lettre recommandée dans les 72 heures, sous peine de forclusion, de tout incident et/ou accident susceptible

- d'entraîner la responsabilité de SERIS Security.
- 8.3 Le Client prendra également toutes les dispositions nécessaires pour permettre aux inspecteurs de SERIS Security chargés de contrôler le travail des agents de gardiennage d'accéder à ses installations. À la demande du Client, SERIS Security lui communiquera en temps utile l'identité de ces inspecteurs.
- 8.4 Si une intervention ne peut pas être exécutée en raison d'une décision ou d'une négligence du Client (par exemple : l'impossibilité d'accéder au lieu où la prestation doit être exécutée ou la communication d'informations erronées), les prestations programmées seront facturées comme si elles avaient été effectuées.
- 8.5 Lorsque des caméras de surveillance sont utilisées par le Client, la responsabilité de la conformité aux dispositions de la loi du 21 mars 2007 réglant l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance (et ses arrêtés d'exécution) repose entièrement sur le Client.

9. FACTURES, PÉNALITÉS ET INTÉRÊTS DE RETARD

- 9.1 Les factures sont payables trente (30) jours calendrier après la date de la facture, sauf si les Parties en ont expressément convenu autrement par écrit.
- 9.2 La contestation de la facture doit se faire par écrit, dans les quinze (15) jours calendrier qui suivent la réception de la facture, sous peine d'irrecevabilité. Le Client est tenu de mentionner la date et le numéro de facture dans toutes ses communications.
- 9.3 Tout retard dans le paiement d'une facture entraîne après mise en demeure le paiement d'un intérêt de 8% sur les sommes dues, à partir de la date d'exigibilité de la facture et jusqu'au paiement intégral.
- 9.4 Par ailleurs pour tout retard supérieur à un (1) mois, le montant de la facture sera majoré après mise en demeure de 12% (et d'un minimum de 50,00 €) à titre d'indemnité forfaitaire. SERIS Security se réserve en outre le droit de réclamer une indemnité plus élevée si le préjudice subi dépasse le montant de l'indemnité forfaitaire.
- 9.5 Si SERIS Security ne paie pas les montants éventuellement dus au Client dans les délais, le Client a droit à une indemnité forfaitaire calculée conformément à l'article 9.4.
- 9.6 En cas de retard de paiement, SERIS Security se réserve le droit de suspendre l'exécution des Services, sans préjudice de son droit de résilier le Contrat par lettre recommandée, moyennant mise en demeure préalable et ceci sans intervention judiciaire. Cette suspension entraîne pour conséquence que SERIS Security sera déchargée de toute responsabilité envers le Client, lequel ne pourra demander à cet égard d'indemnisation, remboursement ou dédommagement. Les montants qui seront dus pendant la période de suspension reviennent à SERIS Security à titre de dédommagement.
- 9.7 Le Client accepte de recevoir les factures et documents liés au Contrat de manière électronique, sans préjudice pour SERIS Security de conserver le droit d'envoyer les factures en version papier à tout moment. Toute facture envoyée de manière électronique ne sera pas envoyée en version papier. Le Client est responsable de la conservation et de l'archivage des factures pendant la durée légale prescrite.

10. ADAPTATION DES PRIX

- 10.1 Les prix des prestations fournies par SERIS Security au Client pourront être ajustés à partir de la date du début du Contrat et conformément à la dérogation accordée par le SPF Economie, selon la formule suivante:

$$PV_N = PV_{N-1} (1 + 0.9 \times X)$$

PV_N = nouveau prix de vente

PV_{N-1} = prix de vente applicable auparavant

X = le pourcentage de l'ensemble des augmentations de coûts liés au Contrat (par ex. l'indexation et/ou d'autres augmentations de coûts suite à des décisions légales ou des décisions prises au sein de la Commission Paritaire n° 317 pour les services de gardiennage cf. les conventions collectives de travail). Ces augmentations sont applicables à concurrence de 90%, ce qui est reflété dans la formule par le multiplicateur 0,9.

- 10.2 La totalité des frais, droits et impôts supplémentaires institués par l'autorité fédérale ou par une autre autorité compétente, ainsi que la totalité des frais résultant des modifications de la réglementation applicable après la date du début du Contrat, sont à charge du Client.

11. INTÉGRITÉ, ANTI-CORRUPTION ET IMAGE DE MARQUE

- 11.1 SERIS Security dispose d'une déclaration d'intégrité interne et d'un Code de conduite qui sera communiqué sur demande. La solidité financière de SERIS Security peut être vérifiée à tout moment par les canaux officiels.
- 11.2 Dans toutes leurs relations et transactions, qu'elles soient liées ou non au Contrat, les Parties s'engagent à respecter en tout temps toutes les lois et réglementations qui interdisent, empêchent ou incriminent tout acte illicite et en particulier tout acte pouvant être considéré comme une pratique de corruption. Les Parties s'engagent à transférer ces obligations à leurs employés, administrateurs et gérants, et s'engagent à faire respecter ces obligations par toute tierce partie impliquée dans l'exécution du Contrat. Aucune offre, rémunération ou aucun paiement ou avantage d'aucune sorte constituant ou pouvant constituer un acte illicite ou une pratique de corruption, n'est ou ne sera accepté ou accordé, directement ou indirectement, en vue ou en contrepartie de l'attribution ou de l'exécution du Contrat. Sans préjudice de sanctions pénales, tout acte contrevenant aux dispositions contenues dans le présent article est un motif suffisant pour justifier la résiliation immédiate du Contrat par lettre recommandée, sans intervention judiciaire et sans aucune indemnité pour la Partie ayant contrevenu aux dispositions du présent article.
- 11.3 Le Client s'engage à ne pas porter atteinte à la réputation et à l'image de marque de SERIS Security, et ce tant pendant l'exécution du Contrat qu'après la fin de celui-ci. Cette obligation concerne également toute atteinte à la réputation, la marque, le concept, ou le produit faisant objet du Contrat.

12. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

- 12.1 La Partie destinataire des informations s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables afin de préserver le caractère confidentiel de l'ensemble des informations fournies par la Partie communicante, tant au cours de la phase préparatoire que lors de l'exécution du Contrat, ainsi qu'après son expiration. Cette obligation mutuelle concerne tant les informations sous forme matérielle (bon de commande, contrats et annexes, autres documents, brochures, procédures, etc.) que sous forme immatérielle (verbale, électronique, audiovisuelle, etc.), ainsi que toutes les

données personnelles¹ et les secrets d'affaires². L'obligation de confidentialité prévue dans cet article ne sera pas applicable dans chacun des cas suivants si l'information : a) était déjà légalement en possession de la Partie destinataire avant la communication de l'information; b) est déjà accessible au public au moment de la communication; c) est rendue publique après sa communication autrement que par suite d'une erreur de la part de la Partie destinataire; d) est rendue accessible à la Partie destinataire sur une base non confidentielle, par une source autre que la Partie communicante; e) a été développée indépendamment par une Partie sans utiliser d'informations confidentielles de la Partie communicante; f) si la Partie communicante indique par écrit que l'information a perdu son caractère confidentiel.

- 12.2 SERIS Security S.A. (Telecomlaan, 8 à 1831 Diegem, Belgique) traite les données personnelles en accord avec les finalités et les bases de légitimation décrites dans notre « Déclaration relative à la vie privée » (*Privacy notice*) telle qu'elle figure sur notre site internet www.seris.be. Nous traitons toujours les données personnelles en conformité avec la législation relative à la protection des données personnelles. En consultant notre « Déclaration relative à la vie privée », vous obtiendrez plus d'informations sur les types de données à caractère personnel que nous pouvons traiter en tant que *responsable de traitement*, ainsi que les délais de conservation de ces données, les personnes qui y ont accès et les éventuels transferts de données personnelles à des tiers. Toute personne concernée dispose d'un droit d'accès et de correction par rapport à ses données personnelles. Chaque personne concernée peut également demander la suppression de ses données personnelles dans les cas énumérés par la loi. En cas de contestation relative au traitement des données personnelles, la personne concernée peut demander la limitation du traitement de ses données personnelles jusqu'au moment où la contestation sera résolue. Enfin, toute personne concernée dispose d'un droit à la portabilité de ses données personnelles. À tout moment et sans justification, quiconque peut s'opposer au traitement de ses données personnelles à des fins de marketing direct. Toute personne désirant faire usage de ces droits est priée d'envoyer un e-mail à l'adresse dpo@seris.be avec une copie annexée d'un document probant attestant de son identité.

13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 13.1 L'exécution des Services ou la livraison de Marchandises par SERIS Security n'entraîne pas de transfert de droit de propriété intellectuelle. SERIS Security conserve le droit de propriété et d'auteur portant sur tous les devis, offres, dessins, logiciels, concepts, créations, modèles et autres documents mis à disposition du Client. Le Client est néanmoins autorisé à utiliser les éléments précités dans le cadre de l'objet du Contrat. Le Client ne peut communiquer les éléments précités à des tiers sans l'autorisation écrite préalable de SERIS Security.
- 13.2 Il est strictement interdit au Client de rendre public, dupliquer, ou exploiter à des fins commerciales tout produit pour lequel SERIS Security possède des droits intellectuels. Ceci concerne également les produits pour lesquels SERIS Security a obtenu un droit d'usage.
- 13.3 Tout droit de propriété intellectuelle naissant pendant, ou découlant de, l'exécution du Contrat appartient à SERIS Security.
- 13.4 Les programmes informatiques et autres solutions qui sont fournis lors de l'installation ou afin de garantir l'exécution des prestations du Contrat demeurent la propriété du fabricant. Le Client reçoit uniquement un droit d'usage non-exclusif, temporaire, et non-transférable.
- 13.5 Le non-respect des dispositions contenues dans cet article 13 entraîne le paiement par le Client d'une indemnité forfaitaire de 15.000,00 EUR, sans préjudice pour SERIS Security de réclamer une indemnisation plus importante sur base du dommage réellement subi.

14. MODIFICATIONS

Toutes les modifications ou additions au Contrat doivent être faites par écrit. Le Contrat remplace la totalité des contrats, correspondance, offres et autres documents antérieurs.

15. CAUSES DE RÉSILIATION DU CONTRAT SANS INTERVENTION JUDICIAIRE

- 15.1 SERIS Security a le droit de résilier le Contrat par lettre recommandée, sans intervention judiciaire, sans compensation et sans mise en demeure préalable en cas de faillite ou d'insolvabilité manifeste du Client.
- 15.2 SERIS Security se réserve également le droit de résilier le Contrat par lettre recommandée sans intervention judiciaire et sans compensation, en cas de manquement contractuel grave du Client n'ayant pas été rectifié endéans les huit (8) jours calendrier après mise en demeure.

16. LITIGES ET DROIT APPLICABLE

- 16.1 Seul le droit belge est applicable au Contrat.
- 16.2 En cas de litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat, les Parties tenteront d'abord de résoudre ce litige à l'amiable, en toute loyauté et bonne foi.
- 16.3 En cas d'impossibilité d'accord amiable, seuls les tribunaux de Bruxelles seront, en principe, compétents pour connaître de tout litige découlant de la validité, l'interprétation ou de l'exécution du Contrat, sauf si la loi impose la compétence d'autres tribunaux.

17. QUALITÉ DES PRESTATIONS

- 17.1 SERIS Security accorde une grande importance à la qualité des prestations fournies au Client. Toute réclamation et/ou contestation du Client relative à une prestation de SERIS Security devra être adressée, par écrit au plus tard 72 heures à compter du fait générateur.
- 17.2 Si le Client n'est pas satisfait du traitement de la réclamation, il peut prendre contact avec le Service de médiation du consommateur.

¹ Conformément à la définition donnée par l'article 4 du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (...), ci-après le « RGPD ».

² Conformément à la définition donnée par l'article 2.1 de la Directive (UE) 2016/943 du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites.