

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE A.R.TELECOM

ar.telecom

A.R.Telecom – Rue de l'Abbaye, 3 – 5520 Onhaye

CBC - IBAN : BE46 7320 2946 7136 BIC: CREGBEBB TVA : BE 0849 045 651

Tel. : +32 82 69 90 41 Fax : +32 82 69 81 59 Email : [support@artelecom.cloud](mailto:support@artelecom.cloud) – [info@artelecom.cloud](mailto:info@artelecom.cloud)

## CONDITIONS GENERALES A.R.Telecom SPRL

Conditions générales de vente, de livraison et du service d'entretien (infrastructure voix) relatives à  
A.R.Telecom sprl

### Article 1.1.0 Conditions générales de vente et de livraison

Généralité :

1.1.1 L'acceptation de nos offres, confirmations de commande, notes de livraison et factures entraîne l'approbation des présentes conditions générales de vente et de livraison relatif à A.R.Telecom sprl, qui, sauf stipulation contraire expresse de la confirmation de commande, annulent et remplacent toutes conditions générales de vente et de livraison éventuelles de l'Acheteur. Les dérogations à ces conditions générales ne lient A.R.Telecom sprl que si elles ont été acceptées expressément et par écrit par A.R.Telecom sprl.

1.1.2. A.R.Telecom sprl se réserve le droit de modifier ses produits et services tels que décrits dans ses prospectus, catalogues, listes de prix, dessins explicatifs, etc.

### Article 1.2. Offre

1.2.1. Toutes les offres sont, sauf dérogation expresse et écrite, sans engagement, et elles s'entendent hors T.V.A. Les offres faites sont fondées sur les éléments communiqués par l'Acheteur au moment de l'offre et leur validité est de un mois

### Article 1.3. Contrats

1.3.1. Sauf convention contraire expresse et écrite, la vente effectuée par A.R.Telecom sprl a toujours lieu conformément aux spécifications du fabricant des biens vendus.

### Article 1.4. Installation

1.4.1. L'on entend par travaux d'installation, les travaux par lesquels les biens concernés sont installés conformément aux règles de l'art et aux possibilités indiquées par le fabricant au lieu convenu entre A.R.Telecom sprl et l'Acheteur.

1.4.2. A.R.Telecom sprl est uniquement tenu d'effectuer les travaux d'installation afférents aux biens vendus si ces travaux sont repris dans le contrat conclu avec l'Acheteur.

1.4.3. Sauf dérogation expresse et écrite, les travaux d'installation à effectuer par A.R.Telecom sprl sur base du contrat conclu avec l'Acheteur ne sont pas compris dans le prix d'achat des biens et sont facturés séparément par A.R.Telecom à l'Acheteur. Les travaux d'installation non compris dans le prix d'achat sont facturés à l'heure par A.R.Telecom sprl à l'Acheteur.

1.4.4. A.R.Telecom sprl ne garantit pas le fonctionnement correct (compatibilité, etc.) en cas d'installation de logiciels et/ou de matériel sur des systèmes informatiques non fournis par A.R.Telecom sprl. L'Acheteur veille pour son propre compte et à ses risques à ce que :

a) les voies d'accès au lieu de destination des biens permettent le transport ;

b) les matériaux d'exploitation nécessaires et habituels tels que le gaz, l'eau, l'électricité, le chauffage, l'éclairage, etc. soient mis à temps et gratuitement à disposition, à l'endroit adéquat;

c) toutes les mesures de sécurité et autres précautions nécessaires soient prises et maintenues;

d) tous les aménagements et/ou dispositifs nécessaires pour la mise en place des biens et/ou pour le fonctionnement correct des biens sont à charge et aux risques de l'Acheteur ; A.R.Telecom sprl n'assume aucune responsabilité en la matière, sauf si ces aménagements et/ou dispositifs sont réalisés par A.R.Telecom sprl.

### Article 1.5. Formation

1.5.1. La formation recouvre l'enseignement et l'instruction en vue de l'utilisation des biens vendus ; cette formation devra être donnée par A.R.Telecom sprl à l'Acheteur ou aux membres de son personnel qui seront chargés de se servir des biens. A.R.Telecom sprl fixe le contenu, le lieu et la durée de l'enseignement et de l'instruction. A.R.Telecom sprl n'accepte aucune responsabilité quant au résultat de l'instruction qu'elle aura dispensée.

1.5.2. A.R.Telecom sprl est uniquement tenu de dispenser l'instruction relative aux biens vendus si cette instruction est reprise dans le contrat conclu avec l'Acheteur.

### Article 1.6. Livraison

1.6.1. La livraison porte uniquement sur les biens et/ou services indiqués dans la confirmation de commande. L'on entend par délai de livraison, le délai de livraison des biens vendus tel qu'il a été convenu dans le contrat conclu entre A.R.Telecom sprl et l'acheteur. Le délai de livraison prend cours au moment de l'entrée en vigueur du contrat conclu entre A.R.Telecom sprl et l'Acheteur et prend fin au moment de la livraison des biens vendus sur le lieu de destination indiqué par l'Acheteur. Si le contrat conclu prévoit également l'installation des biens fournis, la période précitée prend fin au moment de l'installation sur le lieu de destination conclu entre A.R.Telecom sprl et l'Acheteur des biens vendus en état de fonctionner.

1.6.2. Les délais de livraison sont respectés dans la mesure du possible. Les retards de livraison dus à un cas de force majeure ou à tout autre motif quelconque n'entraîneront aucune responsabilité dans le chef de A.R.Telecom sprl et ne pourront donc donner lieu ni à une indemnisation quelconque ni à la rupture totale ou partielle du contrat. L'on entend par force majeure, toutes les circonstances indépendantes de la volonté de A.R.Telecom sprl et rendant raisonnablement l'exécution du contrat impossible, tels le retard de livraison de biens et/ou matériaux commandés à temps, les difficultés de transport.

1.6.3. Si les biens sont livrés sans l'appareillage périphérique y afférent et si l'absence de cet appareillage ne revêt pas un caractère essentiel pour le fonctionnement des biens, les biens seront quand même considérés

comme ayant été livrés au sens du présent article des présentes conditions.

1.6.4. Si l'Acheteur reste en défaut d'exécuter ou d'exécuter en temps utile une obligation quelconque découlant du contrat conclu avec A.R.Telecom sprl, le délai de livraison convenu est suspendu, sans que A.R.Telecom sprl soit tenu à une quelconque indemnisation.

#### Article 1.7. Prix

1.7.1. Sauf stipulation contraire expresse de la confirmation de commande, les prix indiqués s'entendent sans emballage et départ usine.

1.7.2. Tous les prix mentionnés dans les offres et contrats sont calculés sur base des cours monétaires, tarifs de transport, tarifs d'assurances, impôts, taxes et droits de douane et d'importation éventuels en vigueur au moment de l'établissement de l'offre ou au moment de la naissance du contrat. S'ils subissent la moindre modification, cette augmentation sera à charge de l'Acheteur.

1.7.3. Toutes les opérations liées à l'expédition (transport, assurance, formalités de douane, délivrance, etc.) ont lieu pour le compte et sous la responsabilité de l'Acheteur, qui est tenu de contrôler les marchandises livrées lors de leur réception et de se retourner le cas échéant contre le transporteur, même en cas d'envoi port payé.

#### Article 1.8. Paiement

1.8.1. Sauf stipulation contraire expresse de la confirmation de commande, tous les paiements doivent être effectués, net et sans escompte, au comptant à la livraison.

1.8.2. Sauf convention contraire expresse, le paiement du prix des biens et/ou services vendus sera effectué comme suit :

- 1) paiement de 50% du prix convenu lors de l'octroi du marché ;
- 2) paiement de 50% du prix convenu à la fin de l'installation.

1.8.3. L'acceptation de délais de paiement et/ou de lettres de change n'entraîne pas novation et ne porte pas atteinte à l'exigibilité de la dette et des intérêts et indemnités visés ci-après.

1.8.4. Les protestations ne justifient pas davantage la suspension du paiement.

1.8.5 En cas de retard de paiement, et après envoi du 1er rappel sans frais selon les conditions et délais visés à l'article XIX.2 du Code de droit économique, le client sera tenu au paiement :

A. d'intérêts fixés conformément à la loi du 04 mai 2023, à savoir le taux directeur majoré de 8 points.

B. d'une indemnité forfaitaire calculée de la manière suivante sur le montant restant dû :

- . Inférieur ou égal à 150 € : 20 €
- . Compris entre 150,01 € et 500 € : 30 € augmentés de 10% du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 €.
- . Supérieur à 500 € : 65 € augmentés de 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500 €, avec un maximum de 2.000 €.

Des intérêts et une indemnité forfaitaire identiques seront dus au client en cas d'inexécution de ses obligations par l'entreprise. Ceux-ci seront calculés sur le préjudice réellement subi et démontré par le client.

1.8.6. En cas d'annulation du marché, l'Acheteur sera tenu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 30% du prix du contrat.

#### Article 1.9. Réserve de propriété

1.9.1. A.R.Telecom sprl reste expressément propriétaire de tout le matériel fourni - traité ou non - jusqu'au paiement intégral, en ce compris le paiement des frais et intérêts, le risque reposant sur l'Acheteur. L'acheteur est tenu d'assurer le matériel ainsi détenu contre tous les risques éventuels et de le protéger contre les pertes de valeur.

1.9.2. L'Acheteur n'est pas autorisé à céder les biens vendus en propriété à des tiers, à les donner en gage ou à les grever d'une autre façon quelconque.

1.9.3. Si l'Acheteur reste en défaut d'exécuter une obligation quelconque issue du contrat conclu avec A.R.Telecom sprl, Celui-ci aura le droit de reprendre les biens vendus (qu'ils aient été traités ou non) sans nécessité de mise en demeure, dans ce cas, le contrat conclu entre A.R.Telecom sprl et l'Acheteur sera également résolu sans intervention judiciaire, sans préjudice du droit de A.R.Telecom sprl de réclamer l'indemnisation du dommage subi, de la perte de gain et d'intérêts.

#### Article 2.1.0 Conditions générales du service d'entretien (infrastructure voix)

Généralité :

2.1.1 L'acceptation de nos offres, confirmations de commande et factures entraîne l'approbation des présentes conditions générales du service d'entretien (infrastructure voix) relatif à A.R.Telecom sprl, qui, sauf stipulation contraire expresse de la confirmation de commande, annulent et remplacent toutes conditions générales du service d'entretien (infrastructure voix) éventuelles de l'Acheteur. Les dérogations à ces conditions générales ne lient A.R.Telecom sprl que si elles ont été acceptées expressément et par écrit par A.R.Telecom sprl.

#### Article 2.2. Objet

2.2.1. A.R.Telecom sprl s'engage à assurer toutes les prestations du service d'entretien (infrastructure voix) du matériel avec ou hors postes décrit dans le bon de commande et ci-après dénommé l'installation.

2.2.2. Les prestations faisant l'objet des présentes conditions du service d'entretien (infrastructure voix) concernent exclusivement l'installation avec ou hors postes, telle que décrite dans le bon de commande.

#### Article 2.3. Définitions

Aux fins des présentes conditions du service d'entretien (infrastructure voix), les définitions suivantes sont d'application.

2.3.1. Système de base.

Celui-ci comprend :

Le(s) processeur(s) (CPU) et équipements assurant les flux de trafic permettant la fonction minimale nécessaire, à l'exclusion des équipements périphériques ;  
Le(s) poste(s) opérateur(s) ;  
Les alimentations, à l'exclusion des batteries de secours et des alimentations des postes si les postes ne sont pas couverts par la prestation d'entretien dans le bon de commande ;

Le routeur pour télédiagnostic ; celui-ci étant un développement Interne à Artelecom, il fait partie intégrante du contrat d'entretien Et sera restitué à la fin du contrat.  
Le logiciel de base.

2.3.2. Système d'exploitation : Le système d'exploitation est un logiciel qui contrôle l'interaction entre les applications, le(s) processeur(s) (CPU) et ses périphériques. Il gère en outre l'attribution des ressources, les priorités, les entrées/sorties et la gestion des données.

2.3.3. Protocole de communication : Description normalisée de règles et conventions qui décrivent la façon dont les éléments de réseau échanger les informations.

2.3.4. Equipements Périphériques : On entend par « équipements périphériques » : toute application et/ou serveurs connectés au système de base qu'ils soient intégrés ou non, permettant à l'Acheteur d'élargir les fonctions de son installation.

2.3.5. Postes : On entend par "Postes fixes": tous les équipements connectés physiquement au système de base à l'exception des CPU supportant les logiciels Postes et par "Postes mobiles" tous les appareils portables.

2.3.6. Serveurs : Eléments d'un réseau comportant matériel et logiciels d'applications destinés à fournir un service requis.

2.3.7. Câblage : Support physique tels que paire cuivrée, câble coaxial ou fibre optique ainsi que panneau de raccordement, à l'exclusion des liaisons aériennes par faisceaux optique ou hertzien, permettant l'interconnexion de systèmes, de périphériques et de postes.

Le câblage se subdivise en 4 niveaux :

- Primaire : les liaisons entre les bâtiments d'une même entité à l'exclusion des tronçons gérés par un opérateur public ;
- Secondaire : les liaisons verticales entre les différents étages d'un bâtiment ;
- Tertiaire : les liaisons horizontales au niveau des étages d'un bâtiment ;
- Quaternaire : les points de raccordement de l'utilisateur.

2.3.8. Réseau : L'ensemble de tous les composants adjoints au câblage, pour le transport de l'information entre les systèmes, les périphériques et les postes, à l'exclusion du système de base.

2.3.9. Pannes : Les pannes sont les dérangements qui affectent le fonctionnement de l'installation, et qui sont inhérents à celui-ci.

2.3.10. Service Level Agreement : Un SLA est une description d'un ensemble de niveaux de services, définis et mesurables, le SLA est défini à l'art. 2.13. des présentes conditions générales du service d'entretien (infrastructure voix).

## 2.4. Modifications de l'installation

2.4.1. Par modification de l'installation on entend :

- Toute extension ou réduction de sa capacité ;
- Tout déplacement ou déménagement ;
- Tout renouvellement partiel ou changement quelconque.

2.4.2. La redevance, dont question à l'art. 2.6. des présentes conditions générales du service d'entretien (infrastructure voix), sera adaptée et applicable à partir du mois qui suit la modification.

## 2.5. Durée du service d'entretien (infrastructure voix)

2.5.1. Le service d'entretien (infrastructure voix) entre en vigueur le jour de la signature du bon de commande ou, pour une nouvelle installation, le jour de la mise en service de l'installation.

2.5.2. Ce service d'entretien (infrastructure voix) est conclu pour l'année en cours et pour les trois années civiles suivantes. Il se renouvellera ensuite par tacite reconduction d'année en année.

## 2.6. Redevance du service d'entretien (infrastructure voix)

2.6.1. Les redevances seront facturées par anticipation pour la période de l'année en cours, ensuite pour chaque année civile suivante. Les factures seront payables dès leur réception.

2.6.2. Lors de chaque facturation, les montants des redevances fixés dans le bon de commande seront adaptés suivant la formule ci-après :

$$P_n = P_o (0,8 S_n/S_o + 0,2)$$

Dans laquelle :

$P_o$  = redevance de départ,

$P_n$  = redevance adaptée,

$S_o$  = salaires + charges sociales (frais de main d'œuvre) sur lesquels est basée la redevance d'entretien ;

$S_n$  = salaires + charges sociales (frais de main d'œuvre) valables au moment de l'adaptation ;

Les taux de salaire et les charges sociales pris en considération pour l'adaptation sont ceux publiés par Agoria.

2.6.3. Toute prestation non couverte par ces présentes conditions générales du service d'entretien (infrastructure voix) fera l'objet d'une facture distincte, payable dès réception.

2.6.4. Le défaut de paiement à l'échéance entraîne la mise en demeure de l'Acheteur et l'arrêt de toute prestation du service d'entretien (infrastructure voix) jusqu'au paiement des sommes dues.

## 2.7. A charge de l'Acheteur

Sont à charge de l'Acheteur, les frais, prestations et matériels repris dans la liste non exhaustive suivante :

2.7.1. Causes extérieures : Les frais pour la remise en état de marche et/ou le renouvellement des équipements devenus défectueux par des causes extérieures telles que :

Vibrations ;  
Humidité et température excessive ;  
Défaillances ou perturbations, soit du réseau électrique, soit des réseaux de communications gérés par des tiers, soit de tout autre équipement non fourni par A.R.Telecom sprl ;  
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.

2.7.2. Les biens consommables tels que :

Papier, encre, rubans, supports magnétiques (bandes, disquettes, autres), supports optiques (disques, CD, autres), batteries, accumulateurs ;  
Disques compacts (CD), ainsi que les travaux relatifs au remplacement éventuel de ces biens.

2.7.3. Les appareils de climatisation.

2.7.4. Les redevances et taxes telles que :

Toutes redevances éventuellement dues aux opérateurs de réseaux publics et/ou à l'IBPT ou tout autre organisme officiel ;  
La consommation de courant électrique ;  
Toute taxe quelconque.

2.7.5. Les prestations suivantes:

Les prestations à effectuer à la demande de l'Acheteur, en dehors des heures normales de travail (voir le SLA qui est défini à l'art. 21.15.1. des présentes conditions générales du service d'entretien (infrastructure voix)) ;  
Les prestations relatives au premier contrôle et le cas échéant, à la remise en état, lors de la reprise en charge par A.R.Telecom sprl d'une installation existante, ou lors d'une modification de l'installation par un tiers non-mandaté par A.R.Telecom sprl ;  
Les prestations relatives à la modification de l'installation rendues nécessaires par un opérateur de réseaux publics ou société de services ou prescrites par l'IBPT et/ou les pouvoirs publics nationaux et/ou européens ;  
Les prestations relatives à la modification ou la mise à jour de l'installation suite à des causes ou événements extérieurs dont le fabricant et/ou A.R.Telecom sprl ne peuvent être tenus responsables ;  
Les prestations liées à la modification et/ou l'amélioration de la qualité de l'installation et du réseau quel qu'en soit la raison, par exemple : les flux, les volumes de stockage et de transfert, la qualité du câblage ;  
Les prestations effectuées par A.R.Telecom sprl, suite à une modification réalisée par l'Acheteur ou un tiers non-mandaté par A.R.Telecom sprl.

2.7.5. Les prestations liées au diagnostic pour l'identification de pannes dont l'origine et les causes

seraient inhérentes aux équipements, applications et/ou réseaux installés et gérés par des tiers.

## 2.8. Frais d'expédition :

Les frais d'expédition de matériel envoyé en réparation à A.R.Telecom sprl ;  
Les frais résultant des dégâts ou pertes dus au transport de petit matériel expédié par l'Acheteur à A.R.Telecom sprl.

Si ces frais sont exposés par A.R.Telecom sprl, celui-ci les facturera sur base des prix usuels et conditions en vigueur au moment où ils sont exposés.

## 2.9. Conditions complémentaires :

2.9.1. Aucune panne et/ou dérangement ne donne le droit à l'Acheteur de suspendre ou de résilier le service d'entretien (infrastructure voix). Les droits de A.R.Telecom sprl ne pourront être atteints si l'usage de l'installation ou d'une partie de celle-ci devient inutile ou impossible pour l'Acheteur.

2.9.2. L'acheteur garantit à A.R.Telecom sprl l'accès à l'installation suivant l'horaire (voir le SLA qui est défini à l'art. 2.15.1. des présentes conditions générales du service d'entretien (infrastructure voix)). L'Acheteurs mettra en outre à disposition de A.R.Telecom sprl tous les moyens nécessaires pour accéder à toutes les parties de l'installation.

2.9.3. A.R.Telecom sprl se réserve la faculté de transférer à un tiers les droits et obligations résultant pour lui du service d'entretien (infrastructure voix).

2.9.4. A.R.Telecom sprl n'assume ses obligations dans le cadre du service d'entretien (infrastructure voix) que pour autant que les interventions soient effectuées par lui ou sous son contrôle.

2.9.5. L'Acheteur déclare qu'il est le seul propriétaire de l'installation ou s'il ne l'est pas, qu'il est habilité par le propriétaire ou la copropriété à souscrire au service d'entretien (infrastructure voix).

2.9.6. A.R.Telecom devient propriétaire de tout composant ou équipement repris lors d'un échange dans le cadre du service d'entretien (infrastructure voix).

## 2.10. Responsabilités :

2.10.1. Les prestations fournies au titre du service d'entretien (infrastructure voix) ne constituent pas une garantie de fonctionnement ininterrompu de l'installation.

2.10.2. En aucun cas A.R.Telecom sprl ne pourra être rendu responsable de pertes financières quelconques, comme par exemple celles qui résulteraient soit du dysfonctionnement général de l'installation, de systèmes d'enregistrement des coûts ou d'autres équipements périphériques, serveurs ou éléments passifs et/ou actifs d'un réseau Data, soit de leur utilisation erronée.

2.10.3. En cas de raccordement direct ou indirect à un opérateur ou une société de services par des interfaces et/ou des signalisations même standardisées au niveau national ou européen, il est possible que la qualité des communications et/ou des services ne puisse être garantie. En outre, A.R.Telecom sprl ne pourra être tenu pour responsable

d'une éventuelle insuffisance de qualité et/ou d'une diminution de services, ni de quelconque perte financière ou manque à gagner résultant d'un routage inapproprié.

2.10.4. Si l'installation fait usage du réseau et/ou du câblage de l'Acheteur, celui-ci en garantit la qualité et la capacité nécessaires au bon fonctionnement de l'installation.

### 2.11. Résiliation du (infrastructure voix) :

2.11.1. L'Acheteur et A.R.Telecom sprl pourront résilier le service d'entretien (infrastructure voix) à la prochaine expiration, moyennant un préavis notifié par lettre recommandée au plus tard trois mois avant celle-ci.

2.11.2. Le service d'entretien (infrastructure voix) se termine de plein droit au moment de la mise hors service définitive de l'Installation.

2.11.3. Dans le cas d'une mise hors service définitive de l'installation pendant la période initiale (année en cours et les trois années civiles suivantes), L'Acheteur sera redevable d'une indemnité forfaitaire et irréductible équivalente à 50% des montants non encore échus. Celle-ci ne pourra en tout cas être inférieure aux coûts de trois mois de service d'entretien (infrastructure voix).

### 2.12. Résolution du service d'entretien (infrastructure voix) :

2.12.1. Nonobstant tout recours en justice pour le recouvrement des sommes dues, A.R.Telecom sprl aura le droit de prononcer unilatéralement la résolution du service d'entretien (infrastructure voix), aux torts de l'Acheteur, par simple lettre recommandée, dans les cas suivants:

a) le non-paiement d'une des sommes dues en vertu du présent service d'entretien (infrastructure voix), sept jours après l'envoi d'une lettre recommandée de mise en demeure, restée sans effet ;

b) le non-respect d'un article des présentes conditions générales du service d'entretien (infrastructure voix) ;

c) lorsque l'Acheteur est déclaré en état de cessation de paiement, de banqueroute, de faillite ou de déconfiture.

2.12.2. Dans les cas cités à l'art. 2.12.1. des présentes conditions, l'Acheteur sera redevable d'une indemnité forfaitaire et irréductible égale à la somme due correspondante à la période en cours jusqu'à la prochaine expiration du service d'entretien (infrastructure voix). Celle-ci ne pourra en tout cas être inférieure au total de 3 mois ni supérieure à 24 mois de service d'entretien (infrastructure voix).

### 2.13. SLA du service d'entretien (infrastructure voix) :

2.13.1 Objet : Le service d'entretien (infrastructure voix) comprend le diagnostic, la localisation et la correction de pannes de l'installation ainsi que le remplacement des éléments défectueux. L'entretien peut, soit s'effectuer à distance (par exemple via "modem"), soit sur place chez l'Acheteur.

### 2.14. Définition :

2.14.1 Pannes graves : Les pannes graves sont les pannes qui affectent sérieusement le fonctionnement de l'installation, à savoir :

- Soit la panne conjointe de plus de 10% des extensions ;
- Soit la panne d'un poste opérateur ;
- Soit la panne conjointe de plus de 20% des connexions vers le(s) opérateur(s) public(s) ou privé(s), pour autant que la panne soit inhérente à l'installation.

2.14.2. Pannes mineures : Les pannes mineures regroupent toutes les pannes qui ne peuvent être classées dans les pannes graves, pour autant qu'elles soient inhérentes à l'installation.

### 2.15. Prestations :

2.15.1. Le service d'entretien (infrastructure voix) est assuré pendant les heures normales de travail les jours ouvrés de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

2.15.2. Les demandes d'intervention seront adressées par email : support@artelcom.cloud ou au numéro +32 (0)82 69 81 59.

2.15.3. A.R.Telecom sprl s'engage à effectuer ou à faire effectuer tous les travaux nécessaires à la levée des pannes survenues dans le cadre d'une utilisation normale et en "bon père de famille" de l'installation.

2.15.3. A.R.Telecom sprl s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour apporter une solution à la panne dans les meilleurs délais.

### 2.16. Délai d'intervention :

Après avoir été informé d'une panne durant ses heures de travail, A.R.Telecom sprl s'engage à intervenir dans les délais standards prévus ci-après :

a) dans le cas de pannes graves : Endéans les 4 heures de travail,

b) dans le cas de pannes mineures : Endéans les 12 heures de travail.

## Article 3.1.0. Droit applicable et litiges

3.1.1. Tous les contrats conclus conformément aux présentes conditions sont soumis au droit belge.

3.1.2. En cas de litige relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution du contrat conclu avec l'Acheteur, seuls les Tribunaux de l'Arrondissement de Dinant seront compétents pour statuer sur base de la Législation belge et des pratiques du commerce belges.

10.3. Si pour un motif quelconque, une disposition déterminée devait être considérée comme nulle, les autres dispositions resteront intégralement applicables et la disposition jugée nulle sera remplacée par la disposition se rapprochant le plus de cette disposition et autorisée par la loi.

## Conditions générales d'utilisation des services Cloud A.R.Telecom

### 1. Définitions

Services A.R.Telecom : services hébergés dans le Cloud offerts par A.R.Telecom (N° Entreprise : BE0849.045.651) ayant son siège d'exploitation Rue de l'Abbaye 3 – 5520 Onhaye.

Client Final : organisation qui utilise les services A.R.Telecom pour son propre compte.

Le passage d'une commande chez A.R.Telecom par un Client Final implique l'adhésion à ce document.

### 2. Infrastructure

L'infrastructure réseaux et internet du client final est hors de portée de A.R.Telecom. La mise en conformité est de la responsabilité du client final et doit-être adaptée par celui-ci au fur et à mesure des évolutions de ses besoins.

### 3. Installation

Les installations sont à faire par un ingénieur A.R.Telecom. Hors de ce cadre, toute intervention d'A.R.Telecom sera facturée en régie.

### 4. Utilisation illégale

Le Client Final s'engage à ne pas faire d'utilisation illégale des services A.R.Telecom. Le Client Final s'engage à ne pas utiliser de caller ID qui ne lui appartient pas afin de se faire passer pour un autre appelant (CLID spoofing).

### 5. Sécurisation

La sécurisation d'un service dans le Cloud est très importante et est partagée entre A.R.Telecom et ses Clients finaux. La gestion des mots de passe est de la responsabilité Client Final. Le Client Final veillera également à l'installation d'un matériel de type firewall sur son réseau.

### 6. Garantie

A.R.Telecom s'engage au bon fonctionnement de ses services s'ils sont utilisés selon les prescriptions (infrastructure, bande passante,...) et avec des terminaux fournis ou approuvés par A.R.Telecom. La garantie sur les produits fournis par AR.Telecom est de un an.

A.R.Telecom et Wildix porte à son infrastructure toute l'attention nécessaire afin de garantir la meilleure disponibilité de ses services, (architecture, monitoring,...). A.R.Telecom a une obligation de moyen mais pas de résultat et aucune compensation ne sera accordée a cas de dégradation ou d'indisponibilité de ses services.

### 7. Reconduction service Cloud

A l'expiration de la durée initiale (1 et 5 ans), le Contrat sera chaque fois prolongé d'une durée équivalente au contrat original par reconduction automatique et tacite (« **reconduction** »), à moins qu'une partie n'avise l'autre partie par lettre recommandée au plus tard 3 mois avant l'expiration de la durée initiale ou la reconduction de sa décision de ne pas renouveler le Contrat.

Pour les contrats cloud mensuel tout mois commencé est dû.

### 8. Résiliation et fin de contrat service Cloud (hors renting ou leasing)

Les abonnements sont conclus (en fonction du contrat) pour un mois, 12 mois ou 60 mois. En cas de Renting ou Leasing, c'est ce contrat qui est prioritaire.

Contrat mensuel : Le client peut mettre fin à son contrat mensuellement cinq jours avant la fin du mois, tout mois commencé est dû.

Contrat annuel : Le client peut mettre fin à son contrat annuellement un mois avant la fin du contrat.

Contrat soixante mois : Le client peut mettre fin à son contrat trois mois avant la fin du contrat.

La rupture ou l'arrêt du contrat doit-être envoyée par mail à [info@artelecom.cloud](mailto:info@artelecom.cloud) ou par lettre recommandée à ARTelecom – Rue de l'Abbaye 3 – 5520 Onhaye dans les délais repris ci-dessus.

En cas de rupture anticipée du contrat par le client, le solde du contrat (avec les services repris dans la facture précédente) sera facturé.

### 9. Résiliation et rachat du contrat de l'ancien prestataire

Ar.Telecom, suivant le bon de commande, peut payer l'indemnité de rupture de l'ancien prestataire. Si et seulement si, ceux-ci sont mentionnés sur le bon de commande. Dans ce cas, le client doit refacturer à AR.Telecom ses frais et ce dans les six mois maximum après la mise en service de la nouvelle installation