



Conditions générales – Trigr Trigr SRL / BV

1. Définitions

Dans le bon de commande et ces conditions générales (formant ensemble le « **Contrat** »), les concepts suivants auront la signification indiquée dans le présent article (lorsqu'ils sont écrits avec une majuscule) :

« **Trigr SRL / BV** » : la société anonyme « Trigr SRL / BV Belgium », ayant son siège social à Avenue Reine Astrid 92, 1310 La Hulpe, TVA BE 0778.989.677 ;

« **Bug** » : toute défaillance du Logiciel qui se traduit par un arrêt complet, un message d'erreur avec trace d'exécution, ou une brèche de sécurité, et n'est pas directement causé par un problème d'installation ou une configuration défectueuse.

« **Client** » : toute personne physique ou morale, ainsi que toute personne qui commande les Services auprès de Trigr SRL / BV et/ou conclut un contrat avec Trigr SRL / BV au nom ou pour le compte de cette personne morale. Toute personne physique est considérée comme âgée d'au moins 18 ans ;

« **Données Client** » : l'ensemble des contenus, informations et données - y compris les données personnelles - concernant les partenaires, les clients et/ou les employés du Client (liste non exhaustive), saisis et téléchargés dans l'Outil par le Client en utilisant les Services ;

« **Outil** » ou « **Logiciel** » : la solution « Trigr » développée par Trigr SRL / BV, offrant les Services ;

« **Parties** » : Trigr SRL / BV et le Client ;

« **Services** » : les services en ligne contenus dans le Logiciel qui centralisent et contrôlent l'ensemble des techniques d'un bâtiment (électricité, hvac, éclairage, sécurité, audio...), à destination des gestionnaires de biens, des propriétaires et des locataires, tels que décrits sur le site web www.trigr.io ;

« **Site web** » : www.trigr.io et tout site web de Trigr SRL / BV relatif au Logiciel, dans le pays où Trigr SRL / BV est implanté.

2. Outil

Trigr SRL / BV a développé et propose, via sa solution « Trigr », un Outil de centralisation et de contrôle des techniques de bâtiments, à destination des gestionnaires de biens, des propriétaires et des locataires. Cet Outil, disponible sous la forme d'une application, offre une intégration de divers Services qui assurent une gestion plus efficace pour ses Clients.

Après conclusion du Contrat et pour la durée de celui-ci, le Client aura accès à l'Outil et aux Services, qui sont fournis sous la forme de solutions informatiques. Ce droit d'accès implique simplement le droit non exclusif et non transférable d'utiliser l'Outil et les Services.



3. Champ d'application

En commandant les Services ou en concluant un Contrat avec Trigr SRL / BV, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales. Les conditions générales prévalent toujours sur les conditions générales du Client, même s'il y est stipulé qu'elles sont les seules conditions valables.

L'invalidité d'une ou plusieurs dispositions de ces conditions générales ou de toute partie de celles-ci n'affecte pas la validité et l'applicabilité des autres clauses et/ou du reste de la disposition en question. En cas d'invalidité, les parties négocient pour remplacer la disposition invalide par une disposition équivalente dans la droite ligne des présentes conditions générales. Si les parties ne parviennent pas à un accord, le tribunal compétent pourra atténuer la disposition nulle à ce qui est (légalement) permis.

Trigr SRL / BV se réserve le droit de modifier ses conditions générales chaque fois qu'elle le souhaite par (i) une annonce sur son Site web dans un délai raisonnable avant l'application des conditions générales modifiées et/ou (ii) par le biais de d'une communication par email.

En cas de contradiction entre le bon de commande et les présentes conditions générales du Contrat, le bon de commande prévaudra.

4. Durée

Le Contrat est applicable à compter de la date de signature par les Parties du bon de commande.

Le Logiciel et les Services seront effectivement activés à la date convenue dans le bon de commande et pour une durée prévue par le bon de commande (la « période initiale »), sauf stipulation contraire dans le bon de commande.

Le Contrat est automatiquement prolongé chaque fois pour une période de un (1) an à moins qu'une des Parties ne le suspende par écrit au moins trois mois avant la fin de la période initiale ou de toute prolongation de celle-ci.

Le Client peut mettre fin par lui-même et par email à tout Service inclus dans le Contrat et déjà activé, à tout moment avant la fin de la période initiale ou de la prolongation de celle-ci. La résiliation deviendra effective à la fin du mois suivant l'envoi de l'avis de résiliation à Trigr SRL / BV. Dans ce cas, le Client devra cependant payer tous les frais (abonnement, ...) qui lui auraient été facturés si le Service avait été fourni jusqu'à la fin de la période initiale ou la fin de toute période prolongée de 1 an. La résiliation d'un Service n'affecte en rien l'exécution des autres Services qui sont compris dans le Contrat et qui resteront valables.

A la fin du Contrat (que ce soit en raison de l'expiration de la durée ou pour cause de résiliation anticipée), avant la désactivation de l'Outil par Trigr SRL / BV, le Client devra exporter les Données Client à l'aide des outils d'exportation disponibles. A cet égard, Trigr SRL / BV devra informer le Client qu'il en a la possibilité, pour une période précisée dans la notification en question. Si le Client n'a pas exporté ses Données Client avant de résilier le contrat ou dans le délai accordé par Trigr SRL / BV suite à sa résiliation, Trigr SRL / BV supprimera d'abord les Données Client par « archivage », et par la suite, une fois que six (6) mois seront écoulés, il rendra anonymes les Données Client.

A la fin du Contrat, le Client s'engage à donner accès au serveur (physique ou remote) afin de permettre la désactivation du Logiciel. A défaut d'observer cette obligation dans les 30 jours de la fin du Contrat, une pénalité de 60 mois d'abonnement sera à charge du Client, sans préjudice de dommages-intérêts supplémentaires si le dommage devait s'avérer plus élevé.



5. Commande

La commande passée par le Client est celle qui a été formalisée dans l'offre et qui a été renvoyée signée par le Client à Trigr SRL / BV (le « bon de commande »).

Trigr SRL / BV se réserve le droit d'imposer une pénalité fixe égale à six mois d'abonnement pour rupture de commande dans le cas où le Client annule en partie ou entièrement une commande après la signature de la commande mais avant l'activation du Logiciel/des Services.

A moins qu'il n'en soit convenu autrement par écrit par les Parties, l'exécution des Services n'inclut pas :

- L'installation et la configuration du Logiciel, ainsi que du serveur local nécessaire à son bon fonctionnement, qui incomberont à l'intégrateur choisi par le Client, son service informatique ou toute autre personne/entité désignée par le Client, à l'exclusion expresse de toute responsabilité de Trigr SRL / BV ;
- La configuration système. Toutes les configurations du Client doivent être effectuées via l'application « Studio », disponible à l'adresse studio.trigr.io ;
- Le support lié à la configuration faite par le Client ;
- L'utilisation du système à des fins pour lesquelles le système n'a pas été conçu ;
- Le dépannage à distance lorsque le client utilise du hardware réseau ou des pare-feux ne permettant pas la connexion au serveur ;
- La configuration d'équipements périphériques fourni par le Client ;
- La résolution de problèmes d'accès à internet que le Client a avec ses fournisseurs de service ;
- La résolution de problèmes liés au câblage interne correspondant ;

Au plus tard lorsque le bon de commande est signé, l'usage professionnel ou privé de la commande doit être spécifié.

Trigr SRL / BV peut, avant d'accepter le bon de commande, demander le paiement d'une garantie ou d'un acompte au Client dont le pourcentage dépendra du Logiciel/des Services commandé(s).

6. Obligations des Parties

6.1. Obligations de Trigr SRL / BV vis-à-vis du Client

En ce qui concerne la fourniture du Logiciel et des Services, Trigr SRL / BV n'est tenue qu'à une obligation de moyens. Trigr SRL / BV mettra en place toutes les ressources raisonnables pour assurer un accès aisé au Logiciel ainsi que la sécurité, la fiabilité et le bon fonctionnement de celui-ci avec le moins d'interruptions possible. Trigr SRL / BV s'engage à limiter l'indisponibilité éventuelle du service au maximum et à informer régulièrement le Client quant à la durée de celle-ci. Trigr SRL / BV utilisera toute les compétences et le soin nécessaires pour délivrer le Logiciel/les Services et garantit au Client les standards de qualité d'application de manière générale pour ce type d'Outil.

Pour la durée de ce Contrat, Trigr SRL / BV s'engage à déployer tous les efforts raisonnables pour corriger tout Bug du Logiciel qui pourrait être signalé en suivant la procédure requise (généralement par le biais d'un e-mail adressé au service d'assistance de Trigr SRL / BV ou via téléphone (du lundi au vendredi durant les heures normales de bureau), et de commencer à traiter ces signalements du Client dans un délai de 2 jours ouvrables si le Bug est critique, ou de 3 jours ouvrables s'il ne l'est pas.



Il est cependant expressément convenu que tout problème lié à l'utilisation du Logiciel relativement à une technique/un équipement du bâtiment sera soumis par le Client en premier lieu à son intégrateur informatique, service informatique, installateur ou partenaire responsable de l'installation, afin d'en identifier l'origine. Seul un Bug lié au Logiciel et à son fonctionnement, explicitement et préalablement confirmé par le partenaire du Client ayant procédé à une vérification, sera traité par Trigrr SRL / BV. Dans l'hypothèse où le Client n'observe pas cette procédure et s'adresse directement à Trigrr SRL / BV, Trigrr SRL / BV se réserve le droit de facturer au Client, son taux horaire habituel, les heures d'investigation prestées à s'il est établi que le problème ne provenait pas d'un Bug lié au Logiciel.

Afin de maintenir l'intégrité du Logiciel/des Services, ou pour protéger la fourniture de ceux-ci, Trigrr SRL / BV se réserve le droit de prendre des mesures et de donner les instructions que Trigrr SRL / BV estime nécessaire pour empêcher ou réparer toute perturbation du Logiciel/des Services fourni au Client ou aux tiers. Ces mesures peuvent entraîner entre autres l'interruption du Logiciel/des Services. Le Client n'aura dans ce cas droit à aucune compensation. Le Client devra suivre immédiatement toutes les instructions données par Trigrr SRL / BV à ce propos.

Trigrr SRL / BV peut à tout moment modifier le Logiciel ou les Services pour se conformer à la réglementation en vigueur ou pour tout autre motif raisonnable, en informant le Client via une notification écrite préalable dans un délai raisonnable.

Trigrr SRL / BV se réserve le droit de mettre fin à tout Service pour des raisons technique ou économique à condition de notifier préalablement par écrit le Client au moins vingt (20) jours ouvrables à l'avance. Dans ce cas Trigrr SRL / BV s'efforcera d'offrir au Client dans les limites du possible un Service comparable dans l'ensemble.

6.2. Obligations du Client vis-à-vis de Trigrr SRL / BV

Le Client reconnaît que préalablement à la conclusion du Contrat il a reçu toutes les informations nécessaires relatives au Logiciel/aux Services.

Le Client s'assurera:

- de faire installer et configurer le Logiciel ainsi qu'un serveur local nécessaire à son bon fonctionnement par une personne ou entité compétente en la matière ;
- de transmettre à Trigrr SRL / BV toutes les informations relatives à leur fonctionnement et aux soucis éventuels rencontrés dans un délai raisonnable ;
- de satisfaire à toutes les exigences légales en vigueur ;
- de respecter les recommandations de sécurité décrites dans les présentes conditions ou que Trigrr SRL / BV fournit;
- de n'utiliser que des composants (services et équipements) pouvant être combinés entre eux tant en termes de protocole que de technologies.
- de ne pas utiliser le Logiciel pour des motifs illégaux;
- de garder confidentiel et ne pas révéler à un tiers une quelconque information relative au Logiciel ou à la tarification sans un accord préalable de Trigrr SRL / BV (sauf si cette information est déjà dans le domaine public ou si la loi l'exige);
- de garantir un accès au serveur (physique et/ou remote);
- d'informer Trigrr SRL / BV immédiatement dans le cas où les mots de passe ou des informations confidentielles divulguées par Trigrr SRL / BV au Client ont été communiquées à un utilisateur non autorisé;
- de ne pas fournir, louer ou revendre le Logiciel/des Services sans accord écrit préalable de Trigrr SRL / BV ;



- d'accéder aux demandes raisonnables de Trigrr SRL / BV afin d'assurer le respect des présentes conditions ;

Le Client indemniserà Trigrr SRL / BV pour toute réclamation et perte, responsabilités, coûts (y compris les coûts légaux) et dépenses auxquels Trigrr SRL / BV devra faire face suite à l'utilisation ou la mauvaise utilisation par le Client (ou par le Client du Client) du Logiciel/des Services, à condition que:

- Trigrr SRL / BV notifie sans délai cette réclamation au Client;
- Trigrr SRL / BV fournisse au Client une aide raisonnable pour se défendre contre la réclamation.

Cette indemnité ne sera pas d'application dans la mesure où une réclamation est le résultat direct d'actions fautives de la part de Trigrr SRL / BV.

7. Prix – facturation - paiement

7.1. Prix

Le prix mensuel pour l'abonnement au Logiciel est convenu par écrit dans le bon de commande. Le type d'abonnement choisi a été convenu par les Parties en fonction des besoins estimés du Client quant au nombre de connexions nécessaires par mois.

Tout dépassement du nombre de connexions inclus sera facturé par Trigrr SRL / BV au prix indiqué dans le bon de commande.

Par « connexion », il y a lieu d'entendre :

- Toute fonctionnalité d'un appareil connecté activée via Trigrr (ex. le volume d'un écran de télévision, le dimmer KNX, etc...). Chaque fonctionnalité contrôlée via Trigrr compte pour une connexion ;
- Un rôle compte pour deux connexions (vous avez besoin d'un rôle spécifique chaque fois que vous voulez gérer des droits d'accès différenciés comme par exemple pour un utilisateur d'une tablette destinée à être en mesure de contrôler uniquement les appareils dans la zone) ;
- Chaque zone audio output compte pour deux connexions. Si vous avez 4 zones audios, cela représente 8 connexions.

En cas de dépassement fréquent du nombre de connexions par rapport au nombre de connexions inclus dans le type d'abonnement choisi, le Client pourra demander de modifier son abonnement à compter de la période de facturation suivante. Une telle demande devra émaner du Client, Trigrr SRL / BV n'assumant aucune responsabilité à cet égard.

Tous les prix s'entendent hors taxes (TVA, taxe sur la vente, taxe sur l'utilisation, etc.), taxes douanières, frais de transport (y compris les frais d'assurance, etc.) qui sont à charge du Client. Dans le cas où Trigrr SRL / BV paie malgré tout ces frais, le Client accepte de payer immédiatement tous les montants dus dès réception de la facture. Si le Client prétend que la taxe sur la valeur ajoutée ou d'autres taxes ne doivent pas être facturées et/ou qu'il est dispensé de ces taxes, il doit le prouver à la satisfaction complète de Trigrr SRL / BV.

Sauf stipulation contraire, les prix sont établis en euros. Les charges récurrentes (licences), si applicables, qui ont été définies dans la Commande, peuvent être indexées (sur base l'indice des prix à la consommation) par Trigrr SRL / BV à la date anniversaire du Contrat. Le Client accepte de ne pas



divulguer les détails concernant ces frais pendant la durée du Contrat et deux ans après la fin du Contrat.

Le prix pourra être indexé chaque année en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation. Il est expressément convenu qu'une renonciation de l'indexation par Trigr SRL / BV ne sera valable que si elle est notifiée par écrit, et que l'indexation ne pourra jamais rendre le prix inférieur à celui du dernier prix appliqué.

Sans préjudice du paragraphe qui précède, Trigr SRL / BV se réserve le droit de réviser ses prix à tous moments, mais notifiera le Client 30 jours à l'avance avant d'opérer la révision. En cas d'augmentation de prix en vertu du présent paragraphe, le Client a le droit de résilier les Services impactés en notifiant Trigr SRL / BV endéans ces 30 jours ouvrables, ce délai expirant à la fin de cette période de 30 jours ouvrables. Dans le cas où Trigr SRL / BV est amené à revoir ses prix pour se conformer à un changement d'une loi, d'une régulation ou d'un code de conduite en vigueur, Trigr SRL / BV en notifiera le Client aussi vite que possible en fonction des circonstances. Dans les deux cas la notification devra contenir toute information prescrite par la loi (y compris, le cas échéant, tout droit de résiliation).

Toute heure prestée par Trigr SRL / BV pour des services non inclus dans le bon de commande sera facturée au taux horaire de 120,00 € hors TVA.

7.2. Facturation

Sauf disposition contraire dans le bon de commande, Trigr SRL / BV facturera le Client sur une base trimestrielle, par anticipation.

Chaque facture inclura par conséquent l'abonnement choisi ainsi que le coût des connexions supplémentaires à l'abonnement prévu (comptées au jour de la facturation).

La première facture sera émise par Trigr SRL / BV à compter de la date convenue pour l'activation du Logiciel, précisée dans le bon de commande.

Trigr SRL / BV facturera le Client à l'adresse de facturation mentionnée sur le bon de commande ou sur base de l'information fournie par écrit à Trigr SRL / BV par le Client. Trigr SRL / BV a le droit d'émettre des factures électroniques sauf si le Client demande expressément des factures papier.

7.3. Paiement

Sauf stipulation contraire, les factures émises par Trigr SRL / BV sont payables en euros dans le délai indiqué sur celles-ci. Si un tiers a été désigné comme la partie payante, à condition que Trigr SRL / BV ait donné son accord, le Client restera conjointement et solidairement responsable du paiement.

Toute réclamation relative à une facture doit être dûment justifiée et envoyée par écrit à Trigr SRL / BV, dans les 10 jours à partir de la date de facturation, à défaut de quoi la facture sera considérée comme acceptée. En cas de litige concernant une facture, le Client devra payer le montant non contesté dans le délai mentionné sur la facture. Si Trigr SRL / BV rejette la réclamation pour le montant contesté, le Client est tenu de payer le montant contesté dans le délai prévu dans le présent Contrat ou immédiatement si le délai a déjà été dépassé.

Sauf accord contraire entre les deux Parties, toute facture émise par Trigr SRL / BV doit être payée dans un délai de 15 jours à partir de la date de facturation.



Sauf accord contraire entre les deux Parties, en cas de non-paiement de facture dans les délais indiqués sur celles-ci, le Client sera redevable en sus du montant en capital, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'intérêts moratoires au taux de 10 % l'an, ainsi que d'une indemnité forfaitaire d'un montant total de 10 % de la somme de la facture, avec un montant minimum de 75 €, sans préjudice d'éventuels frais d'huissier, d'avocats et de procédure, et sans préjudice du droit de Trigr SRL / BV de réclamer une indemnisation plus élevée.

Sauf accord contraire entre les deux Parties, moyennant mise en demeure préalable et absence de paiement dans les 30 jours de ladite mise en demeure, en cas de non-respect par le Client d'une échéance de paiement, et ce, pour quelque raison que ce soit, l'ensemble des règlements ultérieurs jusqu'à la fin de la période initiale (ou la fin de toute période prolongée d'un an) seront dus immédiatement.

En outre, Trigr SRL / BV se réserve, dans ce cas, le droit de suspendre l'utilisation du Logiciel à partir du 15^{ème} jour suivant l'envoi de la mise en demeure relative au paiement. Enfin, en cas de défaut de paiement persistant au-delà du 30^{ème} jour suivant cette mise en demeure, Trigr SRL / BV se réserve le droit de résilier le Contrat et aura dans ce cas droit à indemnité de résiliation supplémentaire à charge du Client égale à 20% (hors tva) des montants dus et à devoir, sans préjudice (i) du paiement immédiat des règlements ultérieurs à charge du Client conformément au paragraphe qui précède, (ii) d'éventuels frais d'huissier, d'avocats et de procédure, et (iii) du droit de Trigr SRL / BV de réclamer une indemnisation plus élevée. La même chose s'applique dans le cas d'une faillite imminente, d'une dissolution judiciaire ou amiable, d'une suspension de paiement, ainsi que de tout autre fait montrant que le Client est insolvable.

8. Garantie - Responsabilité de Trigr SRL / BV

8.1. Garantie

Trigr SRL / BV n'est tenue qu'à une simple obligation de moyens.

Pendant la durée du présent Contrat, Trigr SRL / BV s'engage à déployer les efforts raisonnables pour exécuter les Services conformément aux normes du secteur généralement acceptées à condition que:

- Les systèmes informatiques du Client soient en bon état de fonctionnement et que le Logiciel soit installé dans un système d'exploitation approprié ;
- Le Client fournisse les informations adéquates nécessaires au dépannage ;
- Tous les montants dus à Trigr SRL / BV aient été réglés.

La reprise de l'exécution des Services par Trigr SRL / BV sans frais supplémentaires constitue la seule et unique réparation pour le Client et la seule obligation de Trigr SRL / BV pour toute violation de cette garantie.

Trigr SRL / BV ne peut être tenue pour responsable de la prestation incorrecte des Services si celle-ci résulte d'une fourniture incorrecte, incomplète ou tardive d'informations par le Client et/ou les intervenants tiers. Dans ce cas, Trigr SRL / BV sera par ailleurs libre de résilier le Contrat, sans indemnité due au Client.

Mis à part les dispositions expresses du présent Contrat, Trigr SRL / BV ne donne de garantie d'aucune sorte, expresse, implicite, légale ou autre, et chaque partie décline expressément toutes garanties implicites, y compris toute garantie implicite de qualité marchande, d'adéquation à un usage



particulier ou de non-contrefaçon, dans les limites autorisées par la loi en vigueur. Trigr SRL / BV ne garantit pas que le Logiciel soit conforme à toute loi ou réglementation locale ou internationale.

8.2. Responsabilité

Ainsi que prévu *supra*, Trigr SRL / BV n'est tenue qu'à une simple obligation de moyens. Les deux Parties reconnaissent que Trigr SRL / BV ne peut être tenue responsable d'éventuelles conséquences liées à des Bugs du Logiciel, mais comme prévu à l'article 6.1, Trigr SRL / BV mettra en place toutes les ressources raisonnables pour assurer un accès aisé au Logiciel ainsi que la sécurité, la fiabilité et le bon fonctionnement de celui-ci avec le moins d'interruptions possible. Trigr SRL / BV s'engage à limiter l'indisponibilité éventuelle du service au maximum et à informer régulièrement le Client quant à la durée de celle-ci.

Nonobstant qui précède, la responsabilité de Trigr SRL / BV est expressément limitée au dédommagement du préjudice découlant directement de la faute lourde ou du dol commis par Trigr SRL / BV.

Dans un cas de responsabilité de Trigr SRL / BV, celle-ci sera strictement limitée aux dommages directs et personnels, à l'exclusion de tout dommage indirect ou tangible tels que des frais supplémentaires, une perte de profit, une perte d'opportunités, une perte de revenu, etc.

Dans tous les cas, la responsabilité maximale de Trigr SRL / BV vis-à-vis du Client est limitée au total des montants payés par le Client à Trigr SRL / BV pendant les six mois calendrier précédant la cause du dommage.

Le Client est responsable vis-à-vis de Trigr SRL / BV de l'utilisation du Logiciel et des Services par n'importe lequel de ses employés, consultants, sous-contractants ou toute autre personne à qui il a donné accès aux dits Logiciel/Services. Le Client indemnifiera et dégage Trigr SRL / BV de toute responsabilité dans le cas d'une réclamation d'un tiers pour l'utilisation ou la mauvaise utilisation du Logiciel ou des Services par le Client, ses employés, consultants, contractants, sous-contractants ou toute autre personne à qui il a donné accès aux dits Logiciel/Services. Si une telle réclamation a lieu, le Client collaborera de bonne foi avec Trigr SRL / BV pour défendre Trigr SRL / BV contre cette réclamation.

Les scénarios de connexions sont imaginés par le Client et/ou un de ses fournisseurs ; les solutions et le résultat de la mise en place de la technologie de Trigr SRL / BV sont validés par le Client. Les implications induites par la mise en place de ces solutions et scénarios de connexions, les dommages techniques ou corporels sont de la responsabilité exclusive du Client. Le Client fera tester, certifier ou valider les scénarios par des experts en matière d'incendies ou des experts techniques adaptés.

9. Données personnelles – protection de la vie privée

9.1. Trigr SRL / BV en tant que responsable du traitement de données

Les données personnelles concernant le Client (potentiel) et/ou son personnel sont enregistrées dans la base de données de Trigr SRL / BV.

Ces données peuvent être partagées avec d'autres filiales de Trigr SRL / BV et/ou avec des sociétés avec lesquelles Trigr SRL / BV a signé un contrat pour la fourniture des services, conformément à la législation applicable.



Les données sont traitées dans le cadre de l'exécution du Contrat, de la gestion du trafic, de l'identification des composants activés, de la gestion de la clientèle (tels que l'établissement et l'envoi des factures, le suivi, la réception, la vérification et éventuellement le recouvrement des paiements, la gestion de contentieux), de la prévention de la fraude et de la prévention et du dépistage des infractions contractuelles ou légales ainsi que du marketing et des études de marché relatifs aux Services. Dans ce dernier cas, les données peuvent être communiquées à des bureaux d'études de marché.

Les données sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les raisons précitées et conformément à la législation correspondante. Dans le cadre du marketing et d'études de marché les données sont conservées pour un période de deux ans prenant cours après la résiliation de la commande du Client pour informer l'ancien Client des nouveaux produits et services et promotions de Trigr SRL / BV.

En envoyant une demande signée et datée à l'adresse du siège de Trigr SRL / BV, le Client et/ou l'utilisateur final peut prendre connaissance des données personnelles le concernant qui sont contenues dans les fichiers de Trigr SRL / BV et demander leur rectification. A tout moment le Client et/ou l'utilisateur final peut s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles la concernant, y compris ses coordonnées électroniques, à des fins de marketing et d'études de marché.

Trigr SRL / BV est autorisé à traiter et conserver (lui-même ou avec l'aide d'une société tierce de son choix) les données personnelles des Clients qui ne respecteraient pas leurs obligations contractuelles et à transmettre ces dernières aux sociétés liées à Trigr SRL / BV.

Certaines données (par exemple les données de localisation) peuvent être rendues anonymes par Trigr SRL / BV (de sorte qu'elles ne sont plus qualifiées de données) et ces données anonymisées peuvent alors être utilisées par Trigr SRL / BV à des fins statistiques, transmises à des tiers ou commercialisées.

Par la communication de ses données, le Client autorise expressément Trigr SRL / BV à procéder aux traitements des données décrits ci-dessus, aux fins décrites plus haut.

Dans la mesure où le Client n'est pas l'utilisateur final, le Client s'assurera que l'utilisateur final est informé de ses droits et obligations découlant du Contrat et qu'il obtiendra tout accord nécessaire de la part de l'utilisateur final pour l'application de ces conditions.

Conformément au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des données ou encore de limitation du traitement. Le client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Le Client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant gdpr@Trigr SRL / BV.com.

9.2. Trigr SRL / BV en tant que sous-traitant de données

Le Client reconnaît que - en ce qui concerne le traitement des Données Client - il agira en tant que responsable du traitement et Trigr SRL / BV en tant que sous-traitant. Toutes les dispositions prises entre les Parties à cet égard seront régies par les dispositions du présent article.



Les définitions “Données à Caractère Personnel”, “Responsable de Traitement”, “Traitement” prennent le même sens que dans le Règlement (EU) 2016/679 et la Directive 2002/58/EC, et dans tout règlement ou législation qui les amende ou les remplace (collectivement, la “Législation sur la Protection des Données”)

Les Parties conviennent que les Données Clients peuvent contenir des Données à Caractère Personnel, pour lesquelles le Client est le Responsable de Traitement. Ces données seront traitées par Trigrr SRL / BV suivant les instructions du Client, par son utilisation des Services qui requièrent une base de données, ou si le Client transfère sa base de données ou une partie de celle-ci à Trigrr SRL / BV, ou pour toute autre raison relative à l’exécution du présent Contrat.

Ce traitement sera exécuté en conformité avec la Législation sur la Protection des Données. En particulier, Trigrr SRL / BV s’engage à :

- (a) Ne traiter les Données à Caractère Personnel que quand et comme demandé par le Client, et pour la finalité de l’exécution de l’un des Services du Contrat ;
- (b) S’assurer que tout le personnel de Trigrr SRL / BV autorisé à traiter les Données à Caractère Personnel soit soumis à un devoir de confidentialité ;
- (c) Mettre en oeuvre et maintenir des mesures de sécurité appropriées au niveau technique et organisationnel, afin de protéger les Données à Caractère Personnel de tout traitement non autorisé ou illégal, et de toute perte accidentelle, destruction, dégât, vol, altération ou divulgation ;
- (d) Transmettre promptement au Client toute demande relative à des Données à Caractère Personnel qui aurait été soumise à Trigrr SRL / BV au sujet des Données Client ;
- (e) Signaler au Client dès la prise de connaissance et la confirmation de tout traitement, accès ou divulgation non autorisés, accidentels ou illégal des Données à Caractère Personnel ;
- (f) Signaler au Client lorsque ses instructions de traitement vont à l’encontre de la Législation sur la Protection des Données, d’après Trigrr SRL / BV ;
- (g) Fournir au Client toute information nécessaire à la démonstration de la conformité avec la Législation sur la Protection des Données, autoriser de façon raisonnable à des audits, y compris des inspections, conduits ou mandatés par le Client dans ce but;
- (h) Supprimer définitivement tout copie des Données en possession de Trigrr SRL / BV, ou retourner ces données, au choix du Client, lors de la résiliation de ce Contrat ;

Concernant les points (d) à (f), le Client s’engage à fournir à Trigrr SRL / BV des informations de contact valables, tel que nécessaire pour toute notification auprès du responsable de protection des données du Client.

Le Client convient et accepte que pour fournir les Services, Trigrr SRL / BV peut faire appel à des prestataires de service tiers (Sous-traitants) pour traiter les Données à Caractère Personnel. Trigrr SRL / BV s’engage à n’utiliser de tels Sous-traitants qu’en conformité avec la Législation sur la Protection des Données. Cet usage sera couvert par un contrat entre Trigrr SRL / BV et le Sous-traitant qui offrira toutes les garanties nécessaires à cet effet.

Il est expressément convenu par le Client que Trigrr SRL / BV pourra conserver et traiter à son entière discrétion des données agrégées (i.e. sur base anonyme, de sorte qu’elles ne sont plus qualifiées de Données à Caractère Personnel) afin de les analyser, mesurer, étudier et éventuellement transmettre à des tiers et les commercialiser.

10. Droits de Propriété Intellectuelle



Trigrr SRL / BV détient tous les droits, titres ou intérêts concernant le logiciel, la technologie, l'information ou le code qui sont relatifs au Logiciel ou aux Services fournis au Client, ce compris toutes les portions, copies ou modifications de ceux-ci (« **Logiciel** »). Par conséquent, les droits d'accès accordés au Client impliquent uniquement le droit d'utiliser - moyennant facturation – le Logiciel et les Services.

Trigrr SRL / BV accorde au Client une licence non-exclusive et incessible d'utilisation des diagrammes et de tout autre document technique et commercial relatif aux Logiciel/Services. Ces documents ne peuvent être transmis à un tiers sans autorisation écrite préalable de Trigrr SRL / BV.

Le Client reconnaît explicitement que le Logiciel contient des informations techniques et confidentielles qui sont la propriété de Trigrr SRL / BV. Le Client ne peut ni supprimer, ni altérer, ni occulter aucun droit d'auteur, marque commerciale ou mention de propriété dans le Logiciel. Les droits octroyés par le Contrat ou l'utilisation du Logiciel ne confèrent aucun droit de propriété sur la propriété intellectuelle de Trigrr SRL / BV, notamment les brevets, les droits d'auteur, les marques commerciales, la propriété intellectuelle ou le savoir-faire.

La licence d'utilisation du Logiciel n'est applicable qu'à condition que le Client ait honoré toutes ses obligations de paiement.

Le Client reconnaît qu'il a le droit d'utiliser le Logiciel seulement sous licence, conformément au Contrat et uniquement pour ses propres besoins, et d'aucune autre manière. Le Client n'a aucun droit ou intérêt sur le Logiciel excepté un droit non-exclusif de l'utiliser intégré dans l'équipement sur lequel il a été installé.

Sauf si et dans les circonstances où la loi le permet expressément, le Client ne peut pas altérer, modifier, adapter ou traduire tout ou une partie du Logiciel d'une aucune manière que ce soit, décompiler, désosser ou désassembler le Logiciel ou une partie de celui-ci ou tenter de le faire. Le Client doit interdire tout tiers d'utiliser le Logiciel de quelque manière que ce soit. Le Client doit traiter le Logiciel comme strictement confidentiel et ne peut en divulguer la totalité ou une partie à un quelconque tiers. Le Client doit s'assurer que ses employés respectent ces obligations de confidentialité et de non-divulgaration.

Le Client accepte de pas reproduire, décompiler ou fournir ou mettre à la disposition d'un quelconque tiers, directement ou indirectement, la propriété intellectuelle de Trigrr SRL / BV. Le Client sera responsable pour tout dégât, y compris la perte de bénéfices anticipés, que Trigrr SRL / BV subit suite à une telle utilisation, copie ou réplique non autorisée.

Le Client permettra à Trigrr SRL / BV de vérifier à tout moment raisonnable l'utilisation par le Client du Logiciel afin de vérifier que le Client respecte ses obligations, Trigrr SRL / BV aura le droit d'entrer dans les locaux du Client (par conséquent le Client autorise irrévocablement Trigrr SRL / BV à entrer dans ces locaux pour les besoins précités), à condition que Trigrr SRL / BV ait fait une demande préalable au Client.

Trigrr SRL / BV est autorisé à résilier immédiatement et de plein droit la licence du Client via une notification écrite à celui-ci si le Client ne respecte pas une de ses obligations en vertu du présent article. Dans le cas d'une telle résiliation, le Client doit ramener le Logiciel et toutes les copies de celui-ci à Trigrr SRL / BV, ou bien à la discrétion de Trigrr SRL / BV, il devra les détruire et certifier qu'ils ont été détruits. Dans le cas de résiliation de la licence, le Client devra aussi effacer le Logiciel de son système informatique et certifier à Trigrr SRL / BV que le nécessaire a été fait.



Lorsqu'il est livré chez le Client, le Logiciel doit fournir les moyens et les fonctionnalités décrites dans la description du produit et la documentation. Le Client accepte que son seul recours en cas de défaut consiste pour Trigr SRL / BV à fournir une correction des erreurs de programmation documentées et qualifiées par Trigr SRL / BV en tant que telles. Cette qualification sera établie, après investigation, comme étant le résultat d'un défaut dans une version non altérée du Logiciel et qui ne sont pas causées par un défaut, une déficience ou une panne de l'équipement sur lequel le Logiciel tourne ou par un logiciel ou du hardware informatique non recommandé ou approuvé par Trigr SRL / BV, ou par une mauvaise manipulation ou utilisation du Logiciel par le Client, son représentant ou partenaire. Toutes les garanties ci-dessous ne s'appliquent qu'au Client et ne sont que pour le bénéfice de ce dernier. Trigr SRL / BV ne donne aucune assurance ou garantie concernant un quelconque équipement informatique.

Sans préjudice de et dans les limites de l'article 8.2 ci-dessus, Trigr SRL / BV indemnisera le Client contre toute réclamation dans le cas où l'utilisation ou la possession normale du Logiciel porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un quelconque tiers, à condition que (i) Trigr SRL / BV puisse avoir le contrôle total et immédiat de la réclamation, (ii) que le Client ne porte pas atteinte à la défense de Trigr SRL / BV pour cette réclamation, (iii) que le Client offre toute son assistance raisonnable dans le cadre de cette réclamation, (iv) que la réclamation ne soit pas le résultat de l'utilisation du Logiciel autre que conforme au Contrat ou en combinaison avec un quelconque équipement ou programme qui n'a pas été fourni ou approuvé par Trigr SRL / BV et (v) qu'une cour ou une autorité de la juridiction compétente juge la réclamation recevable. Ce qui précède constitue l'entière responsabilité de Trigr SRL / BV vis-à-vis du Client par rapport à l'atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tout tiers.

Le Client informera Trigr SRL / BV dès qu'il a connaissance d'une quelconque utilisation non-autorisée d'une partie ou de la totalité du Logiciel.

11. Instructions techniques et de sécurité

Les instructions suivantes établissent de manière non exhaustive les instructions techniques et de sécurité que le Client de Trigr SRL / BV doit prendre en compte lorsqu'il utilise le Logiciel et les Services. Le non-respect de ces recommandations libère Trigr SRL / BV de toute responsabilité.

Instructions générales

Le Client doit s'assurer que tous ses employés, consultants, sous-contractants, agents et autres représentants sont informés de ces instructions afin qu'ils puissent les respecter. Le Client prendra toutes les mesures raisonnables pour éviter que ses équipements, employés, sous-contractants, agents et autres représentants ne causent de dégâts aux biens de Trigr SRL / BV (ce compris les logiciels, les données et l'image de marque).

Ceci concerne la perte de données, la corruption des données et les interruptions de service liées à:

- des configurations incorrectes, des erreurs, manquement, fausses manœuvres et altérations des données;
- propagation de virus, Trojans, backdoors, ou tout autre type de code malicieux

Recommandation d'Accès Logique

Les recommandations de cette section ne s'appliquent que lorsque le Client ou les employés du Client, les consultants, sous-contractants, agents et autres représentants doivent accéder les systèmes, applications ou données de Trigr SRL / BV.



Toutes les informations hébergées sur les systèmes Trigrr SRL / BV sont confidentielles, sauf indication contraire explicite. Si Trigrr SRL / BV fournit un mot de passe, il doit être mémorisé par la personne qui l'utilise. Toutes les copies papier et informatique de ces mots de passe doivent être conservées dans un endroit sûr. Ces mots de passe ne doivent en aucun cas être écrits visiblement sur les appareils.

Ces mots de passe doivent être des mots de passe forts. Les consignes suivantes permettent de renforcer la sécurité d'un mot de passe :

- 8 caractères minimum;
- au moins une lettre minuscule, une lettre majuscule et un chiffre;
- minimum 2 caractères doivent être différents d'un mot, d'un nom ou d'une marque commune;
- différent du login;

Ces mots de passe doivent être modifiés régulièrement et immédiatement s'il y a un quelconque risque qu'ils ne soient plus sûrs (par exemple si des employés, consultants, sous-contractants, agents et autres représentants du Client qui connaissent les mots de passe ou codes quittent la société, etc.).

Les droits d'accès fournis par Trigrr SRL / BV ne peuvent être utilisés qu'à des fins strictement professionnelles.

Si la solution Trigrr SRL / BV connectée à une application du Client, le Client donnera à Trigrr SRL / BV les accès/droits les plus restreints possible pour accomplir la mission et pour le temps qu'il faut, pour éviter de mettre en danger la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des données/applications du Client. Ces droits seront accordés sur base des besoins et des connaissances du moment. Trigrr SRL / BV ne peut être tenu responsable d'aucune interruption de service, fraude, vol, etc. causé par l'utilisation de ce droit d'accès.

Recommandation d'Accès Physique

Le Client doit mettre en place une procédure de sécurité physique en ligne avec les bonnes pratiques pour éviter que les employés, consultants, sous-contractants, agents et autres représentants du Client aient accès aux biens de Trigrr SRL / BV.

Utilisation Abusive des Services

Tous les Services de Trigrr SRL / BV ont été implémentés sur base des spécifications du Client. En cas d'utilisation abusive du Service, le client en a la responsabilité exclusive. Par conséquent Trigrr SRL / BV recommande au Client de mettre en place un mécanisme de validation pour tous les nouveaux Services. Le Client doit également évaluer le risque lié à une utilisation abusive en interne étant donné que Trigrr SRL / BV ne peut jamais être tenu pour responsable dans le cas d'utilisation abusive des Services demandés par le Client.

Utilisation du serveur sur lequel est installée la solution de Trigrr SRL / BV

Le serveur local dédié ne doit être utilisé que pour la solution installée par Trigrr SRL / BV. En aucun cas un logiciel autre que le système d'exploitation du serveur et les systèmes de sécurisation ne peuvent être installés. A défaut d'observer cette obligation, Trigrr SRL / BV décline toute responsabilité.

Emplacement du Serveur



Le serveur doit être installé dans un local disposant d'une installation électrique conforme, ventilé, et plus généralement respecter toutes les recommandations figurant dans la documentation du fabricant du serveur.

12. Résiliation par Trigrr SRL / BV et suspension du Logiciel/des Services

Sans préjudice à tout autre droit ou recours dont il dispose (notamment à l'article 7.3), Trigrr SRL / BV peut résilier le Contrat dans sa totalité ou partiellement sans intervention de la justice ou suspendre la fourniture d'un quelconque Service à tout moment dans les cas suivants:

- faillite du Client;
- ordre d'un organisme gouvernemental ou d'une autorité de régulation de fermer/suspendre les Services;
- expiration ou retrait de l'autorisation et des permis requis pour fournir les Services ;
- violation importante par le Client d'une de ses obligations contractuelles à condition que rien n'ait été fait pour remédier à cette violation dans les dix (10) jours suivant la notification écrite d'y remédier ;
- Force Majeure ;
- si la suspension conformément à cet article excède quinze (15) jours.

Les causes de résiliation/suspension listées ci-dessus sont sans préjudice des autres causes de résiliation/suspension qui pourraient exister dans d'autres conditions spécifiques ou tout autre document contractuel qui fait partie de ce Contrat.

Dans le cas de suspension/résiliation du Contrat par Trigrr SRL / BV, le Client n'a pas le droit de réclamer des dommages et intérêts à Trigrr SRL / BV.

13. Confidentialité

Le Client accepte de traiter de manière confidentielle toute information divulguée par Trigrr SRL / BV (sous quelque forme que ce soit) pendant l'exécution du Contrat (ci-après l'« Information Confidentielle »). Cette obligation s'applique pendant la durée du Contrat et deux (2) ans après la résiliation de ce dernier. Le Client accepte de n'utiliser l'Information Confidentielle pour aucune raison sauf dans la mesure où c'est nécessaire dans le cadre de l'exécution du Contrat. Le Client doit protéger le secret et éviter la divulgation et l'utilisation non autorisée de l'Information Confidentielle avec la même attention que celle avec laquelle il protège ses propres informations confidentielles et en aucun cas avec moins d'attention qu'un degré raisonnable.

Le Client ne peut reproduire, copier, faire la publicité ou divulguer d'aucune manière cette Information Confidentielle, dans n'importe quelle forme ou manière, à un tiers, sauf autorisation expresse préalable et par écrit de Trigrr SRL / BV. Trigrr SRL / BV se réserve le droit de retirer cette autorisation à sa seule discrétion.

Le Client doit immédiatement informer Trigrr SRL / BV en cas de divulgation, perte ou destruction de l'Information Confidentielle.

Ne doivent pas être considérées comme Information Confidentielle : (i) les informations qui sont connues ou portées à la connaissance du public sans la faute de la partie qui les reçoit ; (ii) les



informations qui sont portées à la connaissance du Client par une divulgation d'un tiers habilité à les divulguer et qui ne viole donc pas l'obligation de confidentialité en les divulguant; et (iii) les informations développées indépendamment par le Client sans référence aux Informations Confidentielles.

14. Sous-traitance et Cession

Trigr SRL / BV peut sous-traiter la fourniture du Logiciel et/ou des Services à un tiers sans l'accord préalable du Client. Trigr SRL / BV peut céder, transférer ou mettre à disposition le Contrat ou tous les droits et obligations ci-dessous à un tiers sans l'accord préalable du Client.

Le Client ne peut pas céder, transférer ou mettre à disposition le Contrat ou tous les droits et obligations ci-dessous sans l'accord préalable par écrit de Trigr SRL / BV.

15. Divers

15.1. Rétractation

Conformément au Code de droit économique, un Client qui serait défini comme étant un «consommateur » au sens dudit Code (ci-après le « Client Consommateur ») dispose dans certains cas de la faculté de se rétracter du Contrat, sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours suivant le jour de la conclusion du contrat qui correspond au premier évènement entre la date (i) de la signature du bon de commande (ii) du paiement de l'acompte. Pour exercer son droit de rétractation, le Client consommateur informe Trigr SRL / BV, avant l'expiration du délai susmentionné, de sa décision de se rétracter du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Pour ce faire, le Client Consommateur peut faire une déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter par email à Trigr SRL / BV. Trigr SRL / BV remboursera tous les paiements reçus du Client Consommateur, sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze (14) jours suivant celui où Trigr SRL / BV est informée de la décision du Client Consommateur de se rétracter. Sauf demande expresse contraire, le remboursement sera réalisé par le même moyen de paiement que celui utilisé pour le paiement initial et n'occasionnera pas de frais supplémentaire. Dans le cas où la prestation de services a débuté, le Client Consommateur paie à Trigr SRL / BV un montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où le Client Consommateur a informé Trigr SRL / BV de l'exercice de son droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le bon de commande. Le montant proportionnel à payer par le Client Consommateur à Trigr SRL / BV est calculé sur la base du prix total convenu dans le bon de commande.

15.2. Nullité d'une clause

Dans le cas où une ou plusieurs dispositions de ce Contrat est jugée invalide, illégale ou non susceptible d'exécution par une juridiction ou une autorité, il faudra les interpréter en accord avec la loi en vigueur en reflétant le mieux possible l'intention originale des parties. Le reste des dispositions du Contrat n'en sera pas affecté. En cas d'invalidité, les parties négocient pour remplacer la disposition invalide par une disposition équivalente dans la droite ligne des présentes conditions générales. Si les parties ne parviennent pas à un accord, le tribunal compétent pourra atténuer la disposition nulle à ce qui est (légalement) permis.

15.3. Notifications



Afin d'être valides, toutes les communications entre les parties doivent être envoyées par lettre et/ou email aux points de contact indiqués dans le bon de commande.

15.4. Non renonciation

Le fait qu'une des parties n'exerce pas ses droits ne peut être considéré comme une renonciation à ses droits.

15.5. Entièrete du Contrat

Le Contrat constitue la totalité de l'accord entre les parties relatif à la fourniture du Logiciel et des Services, à l'exclusion de toutes communications, propositions ou accords écrits ou oraux préalables.

15.6. Amendement

Tout amendement au Contrat ne sera valide que s'il a été accepté par les deux parties expressément et par écrit.

15.7. Loi applicable

Le contrat est régi par la loi belge.

15.8. Juridiction

Tout litige découlant de ou en rapport avec le Contrat doit être soumis à la compétence exclusive des tribunaux du Brabant Wallon (Belgique).

15.9. Assurance

Trigr SRL / BV est assuré pour des dommages causés à ses clients pour un montant maximum de 2.500.000,00 €. Si le Client estime que son dommage pourrait être supérieur, il devra avertir Trigr SRL / BV et supportera la surprime.

15.10. Communication entre parties

Toutes les communications entre Trigr SRL / BV et le Client se passeront par courrier électronique.