

Conditions générales

Les présentes conditions générales régissent les rapports entre INFORMEX, mieux décrite ci-après, et toute personne physique ou morale qui utilise ses services.

1 Table des matières

2	Définitions	3
2.1	Les parties	3
2.2	Les engagements contractuels.....	3
2.3	Les définitions des prestations caractéristiques d'INFORMEX	4
2.4	Les définitions techniques générales	5
3	Objet.....	6
4	Description du Service.....	6
5	Modification des conditions d'utilisation	7
6	Modification du Service.....	7
7	Durée.....	7
8	Prix.....	8
9	Dépôt de garantie	8
10	Paiements – Compte courant.....	8
11	Intérêts de retard et indemnité forfaitaire	8
12	Traitement des données à caractère personnel	9
13	Droits de propriété intellectuelle	9
13.1	Propriété intellectuelle du Service.....	9
13.2	Propriété intellectuelle des contenus transférés à INFORMEX.....	10
14	Obligations d'INFORMEX.....	10
15	Obligations de l'Utilisateur	11
16	Responsabilité d'INFORMEX.....	12
16.1	Niveau de sécurité, de continuité et de performance – moyens à mettre en œuvre	12
16.2	Limitation de responsabilité	12
17	Responsabilité du client	12
18	Force majeure	13
19	Règles particulières pour certaines fonctionnalités du Service.....	13
19.1	La vente des véhicules sur Informex Vehicle Online (IVO).....	13
20	Suspension du Service	13
21	Résolution pour faute	14
22	Réclamation - Prescription	14

23 Divers14

2 Définitions

Pour l'exécution et l'interprétation des présentes conditions générales, les termes utilisés ont la définition précisée ci-après.

2.1 Les parties

INFORMEX	La société anonyme de droit belge, INFORMEX ayant son siège social avenue Jules Bordet, 168, à 1140 Bruxelles (Evere), immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises, sous le numéro BE0423.709.559.
Client, Clients	La personne physique et morale qui a conclu un Contrat avec INFORMEX pour avoir accès au Service dans un but professionnel. Les Clients désignent l'ensemble de ces personnes.
Intervenant	Toute personne morale ou physique identifiée dans le Système INFORMEX avec un numéro d'intervenant ; compagnie ou succursale, bureau d'experts, intermédiaire, réparateurs... Chaque intervenant est identifié par un numéro.
Utilisateur, Utilisateurs	La personne physique ou morale qui utilise le Service en quelque qualité que ce soit (sauf INFORMEX, son personnel et les personnes qui interviennent dans le Système sur son ordre et sous sa responsabilité). Les Utilisateurs désignent l'ensemble de ces personnes.
Catégorie d'utilisateurs	Les Utilisateurs peuvent être regroupés par catégories en fonction de leur activité ou de certaines caractéristiques d'exploitation.
Réparateur raccordé	Réparateur qui est raccordé au Système INFORMEX en tant qu'intervenant. Un réparateur raccordé est identifié par son numéro d'Intervenant.
Réparateur conventionné	Réparateur raccordé avec lequel un Assureur a signé une convention de collaboration.

2.2 Les engagements contractuels

Le Contrat, la licence	Le contrat conclu entre INFORMEX et un Client, le cas échéant intitulé <i>Licence d'utilisation</i> , permettant au Client d'accéder en tout ou en partie au Service proposé par Informex à ses Clients.
Annexes, Annexe	Les annexes au Contrat telles qu'énumérées au bas du Contrat ou l'une d'entre elles.
Service Level Agreement	Le Service Level Agreement ou « <i>SLA</i> » est un document accessible sur le site d'Informex (où il peut être consulté ou téléchargé) qui décrit diverses modalités d'exécution du Service et les engagements (de qualité, de sécurité, ou autres) souscrits par INFORMEX.
Conditions Générales	Les présentes conditions générales d'utilisation du Service.
Convention	Le Contrat, les Annexes, les fiches de documentation et les avenants, les présentes Conditions Générales et toutes autres conditions

éventuellement convenues avec un Client, constituent ensemble la Convention.

Cadre légal	L'ensemble des normes juridiques quelle que soit leur origine (lois ou actes législatifs des régions, normes européennes d'application immédiate, décisions des autorités de contrôle, législation étrangère à laquelle il est fait référence dans le SLA, etc.) qui régissent les activités et les prestations des différentes catégories d'Utilisateurs et dont le respect s'impose à eux de manière obligatoire.
Évolutions technologiques	Constituent des évolutions technologiques : (a) l'apparition de nouveaux matériels permettant l'Utilisation du Service par l'utilisateur selon de nouveaux modes (par exemple, apparition des tablettes, smartphones...) (b) l'évolution des logiciels existants vers de nouvelles versions (par exemple, l'adaptation des operating system utilisés couramment par les Utilisateurs) (c) l'apparition de nouveaux logiciels (par exemple de nouveaux logiciels permettant un cryptage plus sécurisé des communications).

2.3 Les définitions des prestations caractéristiques d'INFORMEX

Service	un ensemble de prestations matérielles et de fonctionnalités informatiques rassemblées dans une architecture informatique (le <i>Système INFORMEX</i>), qui offre, notamment au moyen de la base de données «AUDATEX», une aide à la gestion informatisée des sinistres, l'établissement et l'envoi des missions aux différents intervenants, une aide à l'évaluation des sinistres, l'échange des informations et les flux de paiements entre les assureurs, les experts et les réparateurs, l'évaluation et le paiement des véhicules accidentés si nécessaire, etc.
Système INFORMEX	L'ensemble des dispositifs matériels (<i>hardware</i>) et immatériels (logiciels (<i>software</i>), base de données, etc.) utilisés par INFORMEX et qui sont sous sa responsabilité (notamment du point de vue du fonctionnement, de la maintenance et de la sécurité). Les dispositifs matériels et immatériels sous le contrôle du Client pour recevoir et utiliser le service ne font pas partie du Système INFORMEX.
Fonctionnalités	Chacune des fonctions implémentées dans le logiciel par lesquelles l'utilisateur peut effectuer un traitement de données (paramétrage, envoi d'instructions, calculs, messagerie, etc.)
AUDATEX	Base de données comportant un ensemble de données relatives principalement au prix des pièces de rechange des véhicules (communiqués par l'importateur ou le constructeur) et au temps des interventions recommandées par le constructeur pour la réparation des dégâts en cas d'accident.
Calcul AUDATEX	Calcul du coût de réparation d'un véhicule accidenté réalisé par le Système INFORMEX, notamment au moyen d'AUDATEX, sur base des données introduites par un Utilisateur.

Dossier sinistre électronique standardisé, DSES

Le dossier sinistre électronique standardisé ou DSES est l'ensemble des données d'un dossier relatif à un sinistre (disponible en Format Record et en Format Printable regroupée selon une séquence standardisée). Le dossier sinistre électronique standardisé a été développé au fil des années en partenariat avec tous les acteurs du marché belge. Le dossier sinistre électronique est, de facto, le standard pour l'échange de données entre les assureurs, les experts et les réparateurs.

2.4 Les définitions techniques générales

Champ, Champs	Partie d'un écran interactif où l'utilisateur est invité à introduire une donnée qui fera ensuite l'objet d'un ou plusieurs traitements dans le cadre du Service.
Délai d'intervention	Le temps entre la découverte du problème (par INFORMEX avec son système de surveillance ou par le Service Desk, lorsque le client signale le problème) et le démarrage du processus de réparation par les personnes responsables chez INFORMEX.
Délai de résolution	Le temps entre la découverte du problème (par INFORMEX avec son système de surveillance ou par le Service Desk, lorsque le client signale le problème) et le moment où la ou les fonctionnalités affectées par le problème sont à nouveau utilisables dans des conditions normales par les Utilisateurs.
Données, Data	Ensemble des données brutes, introduites par INFORMEX ou par les Utilisateurs, dans le Système, et qui interprétées ou traitées par celui-ci, constitueront des informations.
Format Record	Format d'échange des données avec le Système INFORMEX. Le format record est un format illisible pour un être humain, mais compréhensible par d'autres systèmes informatiques afin d'échanger des données structurées.
Format Printable	Format d'échange des données avec le Système INFORMEX. Le format Printable est un format lisible par un être humain, mais difficilement exploitable par un autre système informatique.
Heures de service	Lundi au samedi de 07h00 à 22h00.
Heures d'ouverture des bureaux	Lundi au vendredi de 8h30 à 17h00 avec une interruption de 12h00 à 13h00.
Intégration B2B	Mise en relation (interfaçage) du Système INFORMEX avec un autre système informatique.
Mission d'expertise	Demande de l'Assureur à un Expert désigné de procéder à l'évaluation des dommages pour un véhicule accidenté. La mission d'expertise se matérialise dans le Dossier Sinistre Électronique Standardisé d'INFORMEX.

Navigateur Web	Logiciel conçu pour consulter et afficher le World Wide Web (WWW ou le Web), un système hypertexte public fonctionnant sur Internet. Le Web permet de consulter avec un navigateur des pages accessibles sur des sites.
Temps de réponse	Le Temps de réponse du Système se calcule sur le délai entre (1) la réception de la demande sur le serveur chez INFORMEX (grâce aux outils d'INFORMEX (web et client lourd) ou grâce au dispositif d'intégration B2B) et (2) la livraison de la réponse par ce même serveur.
Service Desk	Service d'assistance aux utilisateurs du Système.
Procès-Verbal ou PV	Rapport produit par l'Expert à la suite d'une Mission d'expertise.
Version du Service	Un état donné du Service dans son ensemble à un moment précis.
Version d'une Fonction	Un état donné d'une fonction spécifique à un moment précis.
Version obsolète	Une Version du Service ou d'une Fonction sera considérée comme obsolète : (a) lorsque moins de 10 % d'Utilisateurs utilisent encore l'ancienne version ; (b) lorsque plus de trois années se sont écoulées depuis l'apparition de la nouvelle version.

3 Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation définissent les règles applicables dans les rapports entre INFORMEX et ses Clients qui utilisent le Service dans le cadre d'un contrat de licence, le cas échéant verbal. La signature du contrat par le Client et l'utilisation du Service impliquent l'adhésion du Client aux règles définies ci-après.

4 Description du Service

La description des fonctionnalités, les modalités d'exécution, les moyens mis en œuvre pour en assurer la continuité et la sécurité sont décrits dans le document « *Service Level Agreement* » qui peut être consulté sur le site client d'INFORMEX dans l'onglet « Documents contractuels ».

INFORMEX dispose d'une *Politique générale de sécurité de l'information et de continuité des activités* pour garantir dans toute la mesure du possible la confidentialité et la sécurité des opérations ainsi que la continuité du Service. Ce document est mis à jour régulièrement et peut être consulté également sur le site client d'INFORMEX au même endroit.

INFORMEX s'engage à respecter tous les engagements repris dans le SLA. La conformité du Service ne pourra s'apprécier qu'au regard des engagements contenus dans le SLA.

5 Modification des conditions d'utilisation

Les présentes conditions générales pourront être modifiées unilatéralement par INFORMEX notamment pour suivre les modifications apportées au Service. INFORMEX communiquera aux Utilisateurs les nouvelles Conditions Générales d'Utilisation par email au moins trois mois avant leur entrée en vigueur. L'Utilisateur qui refuserait les nouvelles conditions proposées par INFORMEX pourra mettre fin au contrat de licence sans préavis ni indemnité avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions. L'utilisation du Service postérieurement à l'entrée en vigueur des nouvelles conditions vaut ratification des nouvelles conditions par l'Utilisateur.

6 Modification du Service

INFORMEX adaptera en tout temps le Service aux évolutions du cadre légal. Les modifications imposées par ces évolutions sont de la seule responsabilité d'INFORMEX qui modifiera le Service et/ou le Système INFORMEX de manière que l'utilisation du Service soit toujours conforme aux lois et aux règlements.

Le Service pourra, en outre, être adapté de manière unilatérale par INFORMEX pour suivre l'évolution des technologies ou pour un motif légitime dans son chef (réduction des coûts de production, réorganisation, déménagement, changement de fournisseur, amélioration de l'efficacité ou de la sécurité, etc.). INFORMEX reste seule juge de l'opportunité de l'adaptation et des délais d'implémentation.

En cas d'adaptations du Service, INFORMEX avertira les Utilisateurs avec un préavis raisonnable et maintiendra opérationnelles les versions antérieures pendant le temps nécessaire pour que les Utilisateurs puissent, de leur côté, adapter leurs propres matériels et logiciels d'exploitation (ou autres). INFORMEX ne pourra jamais être tenue de conserver les versions antérieures plus de 12 mois après l'apparition d'une version nouvelle.

INFORMEX pourra à tout moment offrir aux Utilisateurs de nouvelles fonctionnalités aux conditions qu'elle déterminera librement. INFORMEX s'engage à offrir ces nouvelles fonctionnalités à tous les Utilisateurs d'une même catégorie.

INFORMEX pourra, si elle l'estime opportun, apporter des développements spécifiques au Service pour répondre aux besoins d'un Utilisateur déterminé. Les coûts de ces développements et les modalités et délais de réalisation seront convenus au préalable entre INFORMEX et l'Utilisateur.

INFORMEX pourra supprimer les versions du Service ou d'une Fonctionnalité du Service devenues obsolètes après un dernier message d'avertissement adressé aux Utilisateurs qui l'utilisent encore.

7 Durée

À moins qu'il n'en soit convenu autrement dans le Contrat, le droit d'utiliser le Service est accordé pour une durée indéterminée.

L'Utilisateur pourra y mettre fin moyennant un préavis de 3 mois notifié par email avec accusé de réception et prenant cours le premier jour du mois suivant son expédition.

INFORMEX pourra y mettre fin moyennant un préavis de 6 mois notifié par email avec accusé de réception et prenant cours le premier jour du mois suivant son expédition.

Chacune des parties pourra mettre fin à la Convention sans préavis ni indemnité en cas de force majeure.

8 Prix

Le Service est facturé à l'utilisateur au tarif convenu à la conclusion du contrat.

Le tarif est indexé le 1^{er} janvier de chaque année sur base de l'indice des prix à la consommation de septembre.

Les conditions tarifaires pourront être modifiées par INFORMEX qui en avisera le client par email. Les nouvelles conditions prendront effet à l'expiration d'un délai de 60 jours à dater de la notification. En cas d'augmentation du tarif, le client aura le droit de mettre fin à la Convention moyennant un préavis de 30 jours par email avec accusé de réception.

9 Dépôt de garantie

INFORMEX peut subordonner la conclusion du contrat (ou la reprise du Service après suspension) à la constitution d'une garantie représentant le coût probable de l'utilisation du Service pendant trois mois avec un minimum de 5.000 €. Ce dépôt peut être remplacé par l'émission d'une garantie bancaire callable à première demande.

10 Paiements – Compte courant

Les sommes dues par le Client et les sommes éventuellement reçues par INFORMEX pour le compte du client entreront en compte courant. Ce compte sera clôturé comptablement chaque fin de mois.

Si le solde est favorable au client, INFORMEX le versera sur le numéro de compte du Client ouvert auprès d'une banque établie en Union Européenne endéans les 30 jours de la fin du mois comptable sur base des données communiquées par le Client et repris dans ses paramètres personnels.

Si le solde est en faveur d'INFORMEX, le montant dû sera prélevé par domiciliation sur le compte du client.

Les listes comptables sont envoyées électroniquement par le système et sont également disponibles sur le site d'INFORMEX, à partir du premier jour ouvrable suivant la clôture comptable mensuelle.

La domiciliation des factures (SEPA) pour les sommes dues à Informex est obligatoire pour les clients pendant toute la durée du contrat.

11 Intérêts de retard et indemnité forfaitaire

En cas de retard ou de défaut de paiement, toute somme due par l'une des parties à l'autre, à quelque titre et pour quelque cause que ce soit, portera intérêt de plein droit, dès son échéance, au taux prévu par l'article 5 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

En cas de retard persistant 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure par email, la somme due sera majorée de plein droit d'une indemnité forfaitaire correspondant à 10 % du montant dû en principal avec minimum 250 euros.

12 Traitement des données à caractère personnel

INFORMEX dispose d'une *Politique de confidentialité et de traitement des données* pour le traitement des données à caractère personnel qui est reprise sur le site web à l'adresse suivante : https://www.informex.be/downloads/privacy_policy_fr.pdf.

13 Droits de propriété intellectuelle

13.1 Propriété intellectuelle du Service

La société de droit suisse AUDATEX GmbH, Rotzbergstrasse 1, CH-6362 Stanstad, ou toute autre société à laquelle celle-ci viendrait à céder ses droits, est seule propriétaire des droits de propriété intellectuelle et de tous les droits d'auteurs de la base de données « AUDATEX » utilisée pour le Service. AUDATEX GmbH a concédé à INFORMEX pour une durée indéterminée une licence principale pour l'utilisation exclusive de la base de données « AUDATEX » en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg avec droit de conférer des sous-licences aux Utilisateurs du Service.

INFORMEX est seule propriétaire des droits de propriété intellectuelle et des droits d'auteurs relatifs aux logiciels développés et aux bases de données mises au point pour assurer les fonctionnalités du Service et le traitement de la base de données AUDATEX sur le marché belge et luxembourgeois.

Les droits intellectuels d'AUDATEX et d'INFORMEX portent à la fois sur la structure et sur le contenu des bases de données, sur l'écriture et la conception des applications.

Les bases de données d'Audatex et d'Informex reposent sur un travail de plus de quarante années, accompli par des centaines de personnes. Elles exigent en outre un constant travail de mise à jour et de maintenance réalisé par plus de 500 personnes réparties dans le monde entier. Les bases de données et les applications qui les utilisent ont donc exigé un très important investissement humain, technique et financier.

La violation des droits de propriété intellectuelle est susceptible de constituer un préjudice majeur pour AUDATEX, INFORMEX et les autres sociétés du groupe auxquelles elles appartiennent.

INFORMEX a concédé à l'Utilisateur une sous-licence personnelle, non transférable et non exclusive pour l'utilisation de la base de données AUDATEX et l'utilisation de toutes les fonctionnalités et applications développées par INFORMEX pour assurer le Service. Cette licence est strictement limitée au droit d'utilisation du Service dans ses modalités convenues et décrites dans le contrat et dans le SLA. Toute autre utilisation devra faire l'objet d'une autorisation écrite préalable d'INFORMEX.

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service exclusivement pour les fins pour lesquelles il est conçu, conformément aux conditions d'utilisation précisées dans le Contrat, les Conditions Générales et le SLA et en veillant à respecter les droits de propriété intellectuelle d'INFORMEX et d'AUDATEX GmbH.

Sauf accord préalable et écrit d'INFORMEX, l'Utilisateur s'interdit notamment :

- De copier, modifier, distribuer, vendre ou louer une partie ou la totalité des logiciels et des bases de données qui font partie du Service ;
- D'extraire et/ou de réutiliser la totalité ou une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu des bases de données par quelque moyen ou sous quelque forme que ce soit ;

- D'extraire ou de réutiliser des parties non substantielles des bases de données, de manière répétée et systématique et lorsqu'elle cet usage porte atteinte à l'exploitation normale de l'œuvre ou aux intérêts légitimes d'INFORMEX et d'AUDATEX
- De décompiler ou tenter d'extraire le code source des logiciels qui font partie du Service.

13.2 Propriété intellectuelle des contenus transférés à INFORMEX

Le Service implique que l'Utilisateur puisse importer dans le Système, des données propres pour les fonctionnalités qu'il souhaite utiliser.

L'Utilisateur reste seul propriétaire des données qu'il confie ainsi à INFORMEX à l'occasion de l'utilisation du Service. INFORMEX est cependant autorisée à utiliser ces données de manière *anonymisée* au profit de l'ensemble du Service, quand bien même il s'agirait de fonctionnalités non spécifiquement utilisées par l'Utilisateur.

L'Utilisateur accorde à INFORMEX une licence pour le traitement des données qu'il lui confie (et notamment, l'utilisation, l'hébergement, le stockage, la reproduction, la communication aux destinataires concernés, etc.). Cette licence est strictement limitée au droit d'utilisation des données pour la fourniture du Service dans toutes ses modalités, tant présentes que futures, quand bien même elles ne seraient pas toutes utilisées par l'Utilisateur. Toute autre utilisation devra faire l'objet d'une autorisation écrite préalable de l'Utilisateur.

En fin de contrat et lorsque le Service ne sera plus accessible, INFORMEX est autorisée à conserver une copie des données nécessaires à la réalisation des fonctionnalités du Service au profit du marché, à savoir notamment, l'établissement de statistiques et l'historique de sinistralité d'un véhicule.

14 Obligations d'INFORMEX

INFORMEX s'engage à fournir un Service de qualité répondant aux critères et modalités précisées dans le contrat, dans les présentes Conditions Générales et dans le SLA.

Les performances suivantes constituent pour INFORMEX une obligation de résultat :

- Temps maximum d'attente service desk téléphonique : 15 minutes
- Disponibilité du Service pendant les heures de service : 95 % par an
- Traitement de 75 % des requêtes en moins de 20 secondes
- Temps maximum de traitement d'une requête : 180 secondes
- Capacité de supporter à tout moment une augmentation de maximum 10 % des requêtes
- Capacité à augmenter les ressources utilisables en cas d'augmentation de plus de 10 % : 8 jours ouvrables
- Information en cas de maintenance exceptionnelle pendant les heures de service : au minimum 5 jours à l'avance
- Sauvegarde de l'intégralité des données toutes les heures, tous les jours, toutes les semaines et tous les mois avec une conservation sécurisée des trois dernières sauvegardes
- Délai de résolution maximum en cas d'arrêt du service sans déclenchement du processus de BCP : maximum 8 heures pendant les heures de service
- Restauration après sinistre en cas de déclenchement formel du processus BCP : 24 heures après la déclaration d'Informex
- Perte maximale de données : 5 heures

15 Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur utilise le Service en bon de père de famille en respectant les finalités pour lesquelles il a été développé et les droits de propriété intellectuelle d'INFORMEX.

Le client accède au Service par le biais de l'Interface conçue par INFORMEX au moyen d'identifiants de connexion, correspondant à son adresse email et un mot de passe initialement attribué par INFORMEX et que l'Utilisateur veillera ensuite à personnaliser. L'identifiant et le mot de passe lui seront demandés lors de chaque connexion.

Le client est seul responsable de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe qui ne peuvent être communiqués à un tiers, si ce n'est sous la seule et entière responsabilité du Client. Le Client doit donc mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité de ses identifiants.

L'Utilisateur est tenu de paramétrer lui-même directement dans le système les informations nécessaires le concernant (dénomination, adresse du siège social, numéro de TVA, adresse Email, numéro du compte en banque pour les paiements, etc.). Il incombe à l'Utilisateur de veiller à ce que ses données restent constamment à jour.

L'Utilisateur doit examiner, au moins une fois par jour ouvrable, le contenu de sa boîte email et, en particulier, les communications, notifications ou mises en garde qui lui sont adressées par INFORMEX. La qualité du Service fourni par INFORMEX repose notamment sur le respect de cette obligation par l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'interdit d'utiliser la messagerie sécurisée contenue dans le Système Informex pour commettre quelque acte illégal que ce soit, et en particulier pour adresser des messages ou favoriser la diffusion de propos injurieux ou racistes, la propagation de fausses nouvelles, etc.

Si l'Utilisateur souhaite concevoir et développer (lui-même ou avec le concours d'un tiers), une application propre intégrant les données provenant de l'utilisation du Service, il est tenu de soumettre au préalable son projet à INFORMEX.

INFORMEX conclura avec l'Utilisateur un contrat d'utilisation de données (*Data Use Agreement*) pour autant que le projet envisagé :

- Respecte les droits intellectuels d'INFORMEX.
- Comporte des garanties suffisantes de sécurité et de confidentialité en ce qui concerne les données utilisées.
- N'implique aucun transfert de données à des tiers en dehors du territoire de l'Union européenne.

Si l'Utilisateur fait appel à des tiers, il devra conclure avec ces tiers un contrat par lequel ceux-ci s'engageront à respecter la Convention.

L'application ne pourra en aucun cas être commercialisée pour concurrencer le Service ou certaines fonctionnalités de celui-ci.

16 Responsabilité d'INFORMEX

16.1 Niveau de sécurité, de continuité et de performance – moyens à mettre en œuvre

Le *Service Level Agreement* comprend l'ensemble des moyens qu'INFORMEX met en œuvre pour assurer la sécurité, la continuité et les performances du Service. Ces moyens techniques couvrent tous les risques qu'INFORMEX peut raisonnablement prévoir et contre lesquels des mesures de protection ont été prises comme cela se trouve exposé dans le SLA.

Par la conclusion du contrat, l'Utilisateur marque son accord sur les performances annoncées et sur les moyens tels qu'ils se trouvent décrits dans le SLA et dans les fiches de documentation au jour de la conclusion du contrat et tels qu'ils évolueront dans le futur sans pouvoir diminuer le niveau de qualité et de sécurité initial.

16.2 Limitation de responsabilité

Défaillance du service de moins de 5 heures. INFORMEX ne pourra en aucun cas être mise en cause en cas de défaillance du service de moins de 5 heures dès lors qu'elle a mis en œuvre les moyens prévus par la Convention.

Défaillance du service de plus de 5 heures. Si, par sa faute, le Service est totalement défaillant entre 08h00 et 19h00 pendant 5 heures consécutives durant les lundi, mardi, mercredi jeudi ou vendredi (non fériés), la responsabilité d'INFORMEX ne pourra en aucun cas dépasser le paiement d'une compensation journalière forfaitaire correspondant au montant facturé par Informex à l'Utilisateur au cours de l'année N-1 divisé par 250. Par montant facturé par Informex, on entend le montant facturé pour les services Informex à l'exclusion des honoraires des experts. À défaut de période de référence, l'indemnité sera de 100 euros.

Défaillance définitive du Service. En cas de défaillance d'INFORMEX et/ou de rupture du contrat à ses torts (et sauf si la faute d'INFORMEX est intentionnelle), l'indemnité due par INFORMEX ne pourra en aucun cas dépasser un montant forfaitaire et irréductible correspondant à 50% du montant facturé par INFORMEX à l'Utilisateur au cours de l'année N-1. Par montant facturé par Informex, on entend le montant facturé pour les services Informex à l'exclusion des honoraires des experts payés par INFORMEX pour compte des Assureurs. Cette indemnité sera réputée couvrir l'intégralité du préjudice et tous les préjudices généralement quelconques dont l'Utilisateur pourrait se prévaloir.

Exactitude ou omission dans les bases de données Audatex et INFORMEX. Informex ne peut contrôler l'exactitude des informations qui sont mises à la disposition des Utilisateurs du Service lorsqu'elles proviennent de tiers (constructeurs, fabricants, producteurs et importateurs). Informex ne saurait donc être tenue pour responsable de toute inexactitude, négligence et/ou omission dans le chef de ces tiers (constructeurs, fabricants, producteurs et importateurs) concernant ces données ni des erreurs qui en découleraient dans l'utilisation des fonctionnalités du Service. En cas de suspicion, le Client doit notifier ses constatations à INFORMEX et l'information doit être contrôlée par l'Utilisateur.

17 Responsabilité du client

Toute conséquence dommageable résultant du fait que les informations personnelles du Client figurant dans ses paramètres personnels dans le Système seraient incorrectes ou incomplètes, seront entièrement à charge du Client. En particulier, le Client supportera toutes les conséquences des paiements effectués sur un numéro de compte indiqué dans ces paramètres et qui s'avérerait inexact ou qui n'aurait pas été modifié.

Toutes utilisations du Service au moyen des identifiants et mot de passe appartenant au Client sont présumées irréfragablement être effectuées par le Client et pour son compte jusqu'à notification par le Client de la perte ou de vol de ses identifiants et de son mot de passe par email à l'adresse suivante : info@informex.be.

18 Force majeure

INFORMEX et l'Utilisateur ne pourront être tenus pour responsable si, nonobstant les moyens, dispositifs et précautions pris, un événement de *force majeure* devait se produire qui les met dans l'impossibilité partielle ou totale d'exécuter leurs obligations.

La *force majeure* survenue chez un sous-traitant qui altère le Service pourra constituer un cas de *force majeure* pour INFORMEX.

Par *force majeure*, on entend un événement insurmontable et irrésistible, indépendant de toute faute dans le chef de l'Utilisateur ou d'INFORMEX, non raisonnablement prévisible au regard des moyens et précautions précisés dans la Convention.

19 Règles particulières pour certaines fonctionnalités du Service

L'utilisation de certaines fonctionnalités peut être soumise à des conditions particulières. En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières, ces dernières prévalent.

19.1 La vente des véhicules sur Informex Vehicle Online (IVO)

Pour accéder à la fonctionnalité des appels d'offre pour les véhicules non réparés, l'utilisateur doit remplir une demande d'inscription. Les conditions d'inscription et d'utilisation de cette fonctionnalité sont précisées sur le site Informex Vehicle Online (<https://www.informex-vehicule-online.be>).

20 Suspension du Service

Informex pourra suspendre le Service en cas de faute (même s'il s'agit d'une faute légère) si celle-ci persiste 14 jours après l'envoi d'une mise en demeure qui décrit le manquement et rappelle qu'en cas de persistance de la faute, le Service pourra être suspendu.

Informex pourra suspendre l'utilisation du Service, avec effet immédiat, en même temps que l'envoi d'une notification au Client précisant le fait invoqué et l'invitant à faire part de ses observations dans les 48 heures :

- En cas de faute grave du Client ;
- En cas de violation du droit d'auteur ou de suspicion de violation du droit d'auteur ;
- En cas de retard de paiement persistant ;
- En cas de soupçon d'utilisation par un tiers non autorisé du Service au moyen des identifiants du client ;
- En cas d'utilisation suspecte des fonctionnalités du Service ou de certaines d'entre elles ;
- En cas de violation des règles de protection de la vie privée.

La suspension persistera aussi tant que le Client n'aura pas fourni d'explication satisfaisante sans préjudice du droit pour INFORMEX de mettre fin définitivement au contrat.

21 Résolution pour faute

INFORMEX pourra mettre fin au contrat de licence en cas de faute grave du Client. Seront notamment considéré comme faute grave :

- Le défaut de paiement malgré deux rappels ;
- La violation des droits de propriété intellectuelle ;
- L'usage du Service pour des fins autres que celles pour lesquelles il est mis à disposition ;
- L'utilisation du Service aux fins pour lesquelles il est prévu, mais dans un but frauduleux ou illégal ;
- L'utilisation de logiciels non adéquats susceptibles d'altérer les informations ou de mettre en péril le Système INFORMEX

22 Réclamation - Prescription

Toute réclamation concernant une facture doit être adressée par mail dans les 30 jours à INFORMEX à l'adresse info@informex.be. A défaut de réclamation dans ce délai, les clôtures de compte seront censées irrévocablement approuvées sauf en ce qui concerne les erreurs matérielles la preuve incombera à celui qui s'en prévaut. Les erreurs matérielles ne pourront plus être invoquées plus de six mois après la première clôture où l'erreur a été enregistrée.

Toute réclamation concernant les autres prestations d'Informex devra être adressée dans les 30 jours à INFORMEX à l'adresse info@informex.be. Le délai prendra cours à compter à partir du jour où le Client a pris connaissance du fait (ou était en mesure de prendre connaissance du fait) qui justifie sa réclamation. Passé ce délai, toute réclamation sera considérée comme définitivement et irrévocablement prescrite.

23 Divers

La Convention est soumise au droit belge.

Le Tribunal du commerce francophone ou néerlandophone de Bruxelles est compétent pour tout litige découlant de l'exécution ou de l'interprétation de la Convention.

Au cas où il existerait une contradiction dans les termes, le contenu du Contrat prévaudra sur les annexes et en particulier sur les présentes conditions générales. En cas de contradiction entre le contenu des Annexes et des fiches de documentation, les parties conviennent que les dispositions des Annexes primeront. Les fiches de documentation, à caractère purement technique, ne pourront affecter les droits et obligations des parties tels qu'ils résultent du Contrat ou des Annexes.

Indépendance des clauses. Si une disposition de la Convention devait être annulée par une décision judiciaire, cette nullité n'affecterait pas la validité ou la force exécutoire de toute autre.

Intégralité de l'accord. Le contrat, les Annexes, les fiches de documentation et les Avenants constituent l'intégralité de l'accord des parties en ce qui concerne l'objet des présentes et contiennent tous les engagements, ou accords, entre INFORMEX et le Client à l'égard de l'objet des présentes.

Renonciation. Aucune abstention d'une partie d'insister sur l'exécution stricte de tout engagement, modalité ou condition du présent accord ou d'exercer tout droit ou recours, ne pourra être considérée comme une renonciation à ce droit ou ce recours pour le futur.

Adaptation à l'environnement légal. S'il devait apparaître qu'une ou plusieurs dispositions, considérées isolément ou ensemble, violent une norme légale ou entraînent des effets prohibés par une norme légale, les Parties s'efforceront de trouver un accord pour modifier la Convention dans un sens se rapprochant le plus possible de l'accord initial. Elles agiront de même en cas de modification de l'environnement ayant pour conséquence d'interdire une ou plusieurs dispositions de la Convention.

Communications et Notifications. Toutes communications et toutes notifications prévues par la Convention seront valablement adressées au Client par email à l'adresse qu'il a introduite dans les paramètres du Système et qu'il lui est loisible de modifier à tout moment.