

Conditions générales de Partner Care Europe B.V.

Article 1 - Applicabilité

1.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres et accords de Partner Care Europe B.V. avec un tiers, ci-après dénommé le client, sauf accord contraire.

1.2 Ces conditions générales s'appliquent également à tous les accords avec Partner Care Europe B.V. dont l'exécution nécessite l'intervention de tiers.

1.3 L'application de toute condition d'achat ou autre condition du client est expressément rejetée.

1.4 Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont nulles ou annulables, les autres dispositions resteront pleinement en vigueur. Partner Care Europe B.V. et le client consulteront alors pour convenir de nouvelles dispositions en remplacement des dispositions nulles ou annulées, en respectant autant que possible l'objectif et la portée des dispositions originales.

1.5 Les services de Partner Care Europe B.V. comprennent :

a. Fournir des conseils au revendeur/client. Partner Care Europe B.V. agit comme un intermédiaire entre le revendeur/client et l'organisation Microsoft. Partner Care Europe B.V. guide le revendeur/client à travers l'organisation Microsoft, en le mettant en contact avec les bons départements et/ou personnes. Cela inclut notamment : le statut de partenaire, la recherche de services d'assistance chez Microsoft, la mise en relation avec les bonnes personnes au sein de Microsoft, l'aide à la recherche de formations adaptées, la conception et la mise en place de campagnes marketing.

b. Partner Care Europe B.V. informe le revendeur/client des rapports critiques et lui indique quand il doit prendre des mesures en conséquence.

c. Partner Care Europe B.V. donne des présentations ainsi que des formations/cours/éducations au revendeur/client.

d. Partner Care Europe B.V. prendra en charge toutes les questions connexes en précisant expressément que le revendeur/client devra toujours prendre lui-même les mesures nécessaires face aux actions/rapports. Partner Care Europe B.V. joue donc un rôle strictement consultatif.

Article 2 Propositions de projets et appels d'offres

2.1 Une acceptation qui dévie de l'offre faite par Partner Care Europe B.V. sera considérée comme une nouvelle offre et un rejet de l'offre initiale.

2.2 Une citation composée n'oblige pas Partner Care Europe B.V. à exécuter une partie de la commande au prix correspondant à la partie du devis.

Article 3 Prestation de services

3.1 Le client doit s'assurer que toutes les données que Partner Care Europe B.V. indique comme nécessaires ou que le client doit raisonnablement comprendre comme nécessaires à l'exécution de l'accord, seront fournies à Partner Care Europe B.V. en temps voulu.

3.2 Si les données nécessaires à l'exécution de l'accord ne sont pas fournies à Partner Care Europe B.V. à temps, Partner Care Europe B.V. sera en droit de suspendre l'exécution de l'accord et/ou de facturer les coûts supplémentaires résultant du retard au client selon les tarifs habituels.

3.3 Si l'accord concerne un cours de formation, les frais de supports de formation, de frais d'inscription, d'hébergement, de préparation et de coordination sont inclus dans le prix convenu. Les supports de cours et audiovisuels seront fournis par le client. Cet article s'applique sauf accord contraire formulé lors des consultations et précisé dans tout accord sous-jacent.

3.4 Le service est un modèle mensuel, où au moins une heure de consultation a lieu pour des frais d'au moins 98 euros par mois. Résiliable chaque mois. Les heures non utilisées ne peuvent pas être reportées sur d'autres mois ou années.

Article 4 Modifications

4.1 Les parties modifieront en temps utile les parties pertinentes de l'accord par accord mutuel si, lors de l'exécution de la mission, il apparaît que certaines circonstances entravent ou risquent d'entraver l'exécution correcte de l'accord.

4.2 Tant Partner Care Europe B.V. que le client sont obligés de coopérer à une modification de l'accord, si lors de l'exécution de la commande il apparaît qu'une modification ou une extension est nécessaire pour la bonne exécution de la commande. Les coûts supplémentaires liés à une modification ou extension seront à la charge du client.

4.3 Une modification ou un supplément temporaire à l'accord à la demande du client nécessite l'accord écrit de Partner Care Europe B.V.. Si Partner Care Europe B.V. accepte ladite addition ou modification, les coûts supplémentaires y afférents seront à la charge du client.

Article 5 Responsabilité

5.1 Tous les travaux seront réalisés par Partner Care Europe B.V. au mieux de ses capacités. L'obligation de Partner Care Europe B.V. dans le cadre de l'accord conclu avec le client est une obligation de moyens, et non une obligation de résultat. Le client ne pourra en aucun cas invoquer un manquement, étant donné que Partner Care Europe B.V. informe le client des notifications et se contente de conseiller ou guider le client dans l'utilisation du logiciel qu'il utilise.

5.2 Partner Care Europe B.V. ne sera pas responsable des dommages, de quelque nature que ce soit, dus au fait que Partner Care Europe B.V. se soit appuyé sur des données incorrectes et/ou incomplètes fournies par le client, à moins que Partner Care Europe B.V. n'ait dû être conscient de cette incorrectitude ou incomplétude.

5.3 Partner Care Europe B.V. ne sera pas responsable des dommages subis par le client et/ou des tiers à la suite de l'utilisation et/ou de la performance par le client et/ou des tiers des services fournis par Partner Care Europe B.V.

5.4 Le client indemniserà Partner Care Europe B.V. contre toute réclamation de tiers.

5.5 Le client indemniserà Partner Care Europe B.V. contre toute réclamation de tiers qui subissent un dommage en lien avec l'exécution de l'accord et qui est imputable au client.

5.6 Partner Care Europe B.V. ne pourra être tenu responsable par le client si ce dernier n'a pas donné suite aux notifications ou actions à prendre par le client.

5.7 Partner Care Europe B.V. ne pourra jamais être tenu responsable par le client de la prestation de formations ou d'enseignements et de la non-réalisation de ces formations ou enseignements. Si le client est rétrogradé au sein du compte ou du portail Microsoft et qu'aucun accès supplémentaire n'est accordé à certains portails en raison de l'échec d'une formation/cours ou enseignement, Partner Care Europe B.V. ne pourra en aucun cas être responsable de cela.

5.8 En cas de responsabilité, celle-ci est en tout temps limitée à un maximum du montant du paiement à fournir par l'assureur ou la compagnie d'assurance de Partner Care Europe B.V. dans le cas concerné. En aucun cas, Partner Care Europe B.V. ne procédera à un paiement de dommages et intérêts.

5.9 En aucun cas, le client ne pourra compenser les dommages résultants avec Partner Care Europe.

Article 6 Confidentialité, protection des services fournis

6.1 Partner Care Europe B.V. s'assurera que les informations confidentielles fournies par le client ne seront pas divulguées à des tiers. Partner Care Europe B.V. se réserve le droit de proposer ses services à d'autres clients dans la mesure où cela est conforme à la confidentialité à respecter par Partner Care Europe B.V.. Le client n'a pas le droit de prétendre que Partner Care Europe B.V. peut fournir les services exclusivement et de manière exclusive à lui.

6.2 Si, en vertu d'une disposition légale ou d'une décision judiciaire, Partner Care Europe B.V. est obligée de divulguer des informations confidentielles à des tiers désignés par la loi ou par le tribunal compétent, et que Partner Care Europe B.V. ne peut invoquer un droit légal de refuser de témoigner ou un droit reconnu ou autorisé par le tribunal compétent à cet égard, Partner Care Europe B.V. ne sera pas tenue de payer des dommages et intérêts ou une indemnisation et l'autre partie ne sera pas en droit de résoudre l'accord sur la base des dommages causés par cela.

6.3 Partner Care Europe B.V. conserve les droits d'auteur relatifs aux services qu'elle fournit. Tous les documents fournis par Partner Care Europe B.V., tels que rapports, conseils, accords, conceptions, présentations, etc., sont exclusivement destinés à être utilisés par le client et ne peuvent être reproduits, divulgués ou portés à la connaissance de tiers par le client sans le consentement préalable de Partner Care Europe B.V., sauf si la nature des documents fournis impose le contraire.

6.4 Le client n'est pas autorisé à utiliser les résultats du travail de Partner Care Europe B.V. tant qu'il n'a pas payé à Partner Care Europe B.V. ce qu'il lui doit à cet égard.

6.5 Dans le cas où Partner Care Europe B.V. souhaite exercer ses droits de propriété indiqués dans cet article, le client autorise par la présente de manière inconditionnelle et irrévocable Partner Care Europe B.V. ou les tiers qu'elle désignera à entrer dans tous les lieux, y compris numériques, où les droits de propriété de Partner Care Europe B.V. sont situés et à récupérer ces biens.

6.6 Le risque de perte ou de dommage des biens faisant l'objet de l'accord passe au client au moment où ceux-ci sont légalement et/ou effectivement livrés au client et tombent ainsi sous le pouvoir du client ou d'un tiers désigné par le client.

6.7 Les dispositions de cet article ne peuvent être dérogées que par écrit. Toute entente verbale n'est donc pas contraignante.

Article 7 Tarif

7.1 Les parties peuvent convenir d'un tarif fixe lors de la conclusion de l'accord à la discrétion de Partner Care Europe.

7.2 Si aucun tarif fixe n'est convenu, le tarif sera déterminé en fonction des heures réellement travaillées. Le tarif sera calculé selon les taux horaires habituels de Partner Care Europe, applicables pour la période pendant laquelle le travail est effectué, sauf si un taux horaire différent a été convenu.

7.3 Pour les commandes d'une durée supérieure à trois mois, les coûts dus seront facturés périodiquement ou par Partner Care Europe.

7.4 Le tarif ainsi que toutes les estimations de coûts sont hors TVA.

7.5 Si Partner Care Europe B.V. s'accorde avec le client sur un tarif fixe ou un taux horaire, Partner Care Europe B.V. est néanmoins en droit d'augmenter ce tarif ou ce taux. Cette augmentation prendra effet après la première période convenue de la mission.

Article 8 Paiement

8.1 Le client est tenu de payer le prix convenu dans un délai de 14 jours à compter de la date de la facture, sauf si Partner Care Europe B.V. a indiqué une méthode de paiement différente. La facturation sera effectuée par une société de factoring ou par Partner Care Europe B.V. elle-même. Les objections concernant le montant des factures ne suspendent pas les obligations de paiement.

8.2 Si les services à rendre par Partner Care Europe B.V. concernent la supervision de travaux ou de projets s'étendant sur une période de plus de deux mois et qu'aucun prix total n'a été convenu, Partner Care Europe B.V. pourra décider de facturer un montant par mois en retard ou un (partiel) à l'avance, basé sur les heures réellement travaillées multipliées par le taux horaire convenu. Les frais de déplacement seront calculés séparément et spécifiés sur la facture.

Article 9 Défaut de paiement et non-paiement

9.1 Si le client ne procède pas au paiement dans le délai de 14 jours, il sera en défaut de plein droit. Le client devra alors des intérêts de 1 % par mois, sauf si le taux d'intérêt légal est plus élevé, auquel cas le taux d'intérêt légal s'appliquera. Les intérêts sur le montant dû et payable seront calculés à partir du moment où le client est en défaut jusqu'au moment du paiement du montant total.

9.2 En cas de liquidation, de faillite, de saisie ou de suspension de paiement du client, les créances de Partner Care Europe B.V. contre le client deviendront immédiatement exigibles et si Partner Care Europe B.V. détient des fonds du client en fiducie, ceux-ci seront retenus ou compensés par Partner Care Europe B.V..

9.3 Partner Care Europe B.V. est en droit de faire en sorte que les paiements effectués par le client soient d'abord affectés à la réduction des coûts, puis à la réduction des

intérêts échus et enfin à la réduction du capital et des intérêts courants. Partner Care Europe B.V. peut, sans pour autant être en défaut, refuser une offre de paiement si le client désigne une autre séquence d'affectation.

9.4 Partner Care Europe B.V. peut refuser un remboursement total du capital si celui-ci n'inclut pas les intérêts échus et les intérêts courants ainsi que les frais.

9.5 Si le client est en défaut ou en violation de l'une ou plusieurs de ses obligations, tous les frais raisonnables engagés pour obtenir un règlement extrajudiciaire seront à la charge du client. Si le client reste en défaut dans le paiement en temps voulu d'une somme d'argent, il perd une amende immédiatement payable de 15 % sur le montant encore dû, sauf disposition contraire de la loi impérative, avec un minimum de 40 €.

9.6 Si Partner Care Europe B.V. a engagé des frais plus élevés, qui étaient raisonnablement nécessaires, ces frais seront également remboursables.

9.7 Tous les frais juridiques et d'exécution raisonnables engagés seront également à la charge du client.

9.8 Le client devra des intérêts sur les frais de recouvrement engagés.

Article 10 Résiliation et/ou annulation

10.1 Chacune des parties peut résilier l'accord moyennant un préavis d'un mois ou la période de préavis convenue dans le contrat.

10.2 Si le contrat est résilié prématurément par le client, Partner Care Europe B.V. aura droit au paiement des factures pour le travail effectué jusqu'à ce moment-là et à la durée restante du contrat. Les résultats préliminaires du travail effectué jusqu'alors seront donc mis à disposition du client sous réserve.

10.3 Si l'accord est résilié prématurément par Partner Care Europe B.V., Partner Care Europe B.V. organisera, en consultation avec le client, le transfert des travaux restant à effectuer vers des tiers, à moins que les faits et circonstances sous-jacents à la résiliation ne soient imputables au client.

10.4 Si le transfert des travaux entraîne des coûts supplémentaires pour Partner Care Europe B.V., ceux-ci seront facturés au client.

10.5 Lorsque la commande concerne une formation, le client est autorisé à annuler. En cas d'annulation, le client devra à Partner Care Europe B.V. des frais selon le détail ci-dessous :

- Pour une annulation jusqu'à 4 semaines avant le début prévu de la mission : 25 % du prix du devis
- Pour une annulation entre 4 et 2 semaines avant le début prévu de la mission : 50 % du prix du devis.

- Pour une annulation dans les 2 semaines précédant le début prévu de la mission : 75 % du prix du devis.

Article 11 Résiliation provisoire

11.1 Partner Care Europe B.V. est autorisée à suspendre l'exécution des obligations ou à dissoudre l'accord si :

- Le client ne remplit pas ou ne remplit pas complètement ses obligations en vertu de l'accord.
- Après la conclusion de l'accord, Partner Care Europe B.V. apprend des circonstances qui donnent de bonnes raisons de craindre que le client ne remplira pas ses obligations. En cas de bonnes raisons de craindre que le client ne remplisse que partiellement ou ne remplisse pas correctement ses obligations, la suspension n'est autorisée que dans la mesure justifiée par l'étendue du manquement craint.
- Le client a été invité à fournir une garantie pour l'exécution de ses obligations en vertu de l'accord lors de la conclusion de l'accord et cette garantie n'est pas fournie ou est insuffisante.

11.2 De plus, Partner Care Europe B.V. est autorisée à dissoudre l'accord ou à faire dissoudre l'accord si des circonstances surviennent qui sont de nature à rendre l'exécution de l'accord impossible ou qui rendent l'exécution de l'accord dans des conditions de raisonabilité et de loyauté impossible, ou si d'autres circonstances surviennent qui sont de nature à rendre l'exécution de l'accord inchangé, de manière raisonnable, désormais impossible.

11.3 Si l'accord est dissous, les créances de Partner Care Europe B.V. contre le client deviennent immédiatement exigibles. Si Partner Care Europe B.V. suspend l'exécution de l'obligation, elle conserve ses créances en vertu de la loi et de l'accord.

11.4 Si le contrat est dissous, le client sera responsable des dommages résultant pour Partner Care Europe B.V..

Article 12 Retour des éléments mis à disposition

12.1 Si, pour quelque raison que ce soit, le client reste en défaut d'exécuter l'obligation mentionnée à l'article 12.1 après avoir été averti, Partner Care Europe B.V. aura le droit de récupérer les dommages et frais résultants, y compris les frais de remplacement, auprès du client.

Article 13 Force majeure

13.1 Les parties ne sont pas tenues d'exécuter une quelconque obligation si elles en sont empêchées en raison d'une circonstance qui ne leur est pas imputable et pour laquelle elles ne sont pas responsables en vertu de la loi, d'un acte juridique ou des pratiques généralement acceptées.

13.2 Dans ces conditions générales, la force majeure désigne, en plus de ce qui est entendu par la loi et la jurisprudence à cet égard, toutes les causes externes, prévues ou imprévues, sur lesquelles Partner Care Europe B.V. ou le client n'ont aucune influence, mais qui empêchent Partner Care Europe B.V. ou le client d'exécuter l'obligation.

13.3 Les parties peuvent suspendre les obligations prévues par l'accord pendant la durée de la force majeure. Si cette période dure plus de six mois, chaque partie pourra dissoudre l'accord, sans aucune obligation de payer des indemnités à l'autre partie.

13.4 Dans la mesure où Partner Care Europe B.V. a déjà partiellement exécuté ses obligations en vertu de l'accord ou sera en mesure de les exécuter au moment où la force majeure se produira, et que de la valeur peut être attribuée à la partie exécutée ou restant à exécuter, Partner Care Europe B.V. est en droit de facturer séparément la partie déjà exécutée ou encore à exécuter. Le client est tenu de payer cette facture comme s'il s'agissait d'un contrat séparé.

Article 14 Droit applicable et validité

14.1 Les parties ne recourront au tribunal qu'après avoir fait tous les efforts possibles pour régler le différend par voie amiable.

14.2 L'accord conclu avec le client est régi par le droit néerlandais et européen.

14.3 En cas d'interprétation du contenu et de la portée de ces conditions générales, le texte néerlandais prévaut toujours.

14.4 La dernière version déposée et/ou remise au client sera toujours applicable.