

Conditions générales de Bechtle SA

Version : 1 juin 2024

Le présent document constitue les conditions générales de Bechtle SA, ci-après dénommée « Bechtle ». Bechtle propose une vaste gamme de biens et de services TIC, en ce compris, mais sans s'y limiter, des logiciels, du matériel, des services de gestion, de réparation, de maintenance, d'assistance informatique, des services d'hébergement et cloud, des services de consultation, de recyclage et des boutiques en ligne.

Les présentes conditions générales comportent plusieurs sections. La section 1 présente les dispositions générales en vigueur pour tous les biens et services fournis par Bechtle, en ce compris les Logiciels. Les sections 2 à 5 présentent des dispositions spéciales uniquement applicables à la livraison de certains types de biens et de services.

Conditions générales :

Chapitre 1. Dispositions générales	1
Chapitre 2. Livraison de Biens	9
Chapitre 3. Livraison de Logiciels	12
Chapitre 4. Services d'hébergement et cloud	13
Chapitre 5. Services de recyclage	15

Chapitre 1. Dispositions générales

Les dispositions décrites dans la présente section « Dispositions générales » portent sur tous les Biens et Services fournis par Bechtle et s'appliquent à tout Accord entre Bechtle et le Client.

Article 1. Définitions

Tous les termes des présentes conditions générales commençant par une majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel, revêtent la signification qui leur est attribuée dans le présent article.

- 1.1. **Compte** : le compte personnel du Client ou d'un Utilisateur Final qui lui permet d'accéder aux Biens ou aux Services (ou à certaines parties de ces derniers).
- 1.2. **Client** : la personne physique ou morale exerçant une fonction professionnelle ou commerciale et avec laquelle Bechtle conclut un accord.

- 1.3. **Service(s)** : les services que Bechtle fournit au Client, tels qu'ils sont définis dans l'accord.
- 1.4. **Utilisateur Final** : la personne physique qui utilise les Biens ou les Services fournis par Bechtle pour le compte du Client.
- 1.5. **Matériel** : l'équipement (en ce compris les éventuels câbles et autres accessoires) fourni par Bechtle au Client, tel qu'il est défini dans l'Accord.
- 1.6. **Droits de Propriété Intellectuelle** : tous les droits de propriété intellectuelle, industrielle et autre, en ce compris, mais sans s'y limiter, les droits d'auteur, les droits sur les bases de données, les droits sur les noms de domaine, les droits sur les noms commerciaux, les droits de marque, les droits sur les dessins et modèles, les droits voisins, les droits des brevets, ainsi que les droits du savoir-faire.
- 1.7. **Données Client** : toutes les données stockées par le Client ou les Utilisateurs Finaux par l'intermédiaire des Biens ou des Services.
- 1.8. **Matériaux** : tous les sites Internet, logiciels, applications (web), style de l'entreprise, logos, dépliants, brochures, prospectus, lettrages, annonces publicitaires, plans de marketing ou de communication, concepts, images, textes, croquis, documentation, conseils, rapports et (autres) produits intellectuels, ainsi que le matériel préparatoire y afférent et les supports informatiques sur lesquels les matériaux se trouvent.
- 1.9. **Maintenance** : effectuer (ou faire effectuer) des réparations, prendre des mesures de précaution et procéder à des vérifications préventives ou autres des Biens et des Services, dans la mesure où l'Accord le prévoit.
- 1.10. **Accord** : l'accord établi entre Bechtle et le Client en vertu duquel Bechtle fournira les Biens ou les Services au Client et pour lequel les présentes conditions générales, en ce compris tout accord de traitement (ultérieur) et accord de niveau de service conclu entre les Parties, constituent un élément indissociable.
- 1.11. **Partie(s)** : Bechtle et Client, conjointement ou séparément.
- 1.12. **Bien(s)** : tous les biens (objets tangibles) fournis par Bechtle au Client, en ce compris le Matériel, tel que défini dans l'Accord.
- 1.13. **Informations Résiduelles** : les informations sous forme non tangible qui peuvent être conservées dans la mémoire spontanée des collaborateurs ayant eu accès à ces informations dans le cadre de l'exécution de l'Accord.



- 1.14. **Logiciel** : logiciel fourni par Bechtle au Client dans le cadre de l'Accord.
- 1.15. **Assistance** : la délivrance de conseils oraux (par téléphone) et écrits concernant l'utilisation et le fonctionnement des Biens et des Services.
- 1.16. **Informations Confidentielles** : toutes les informations non publiques relatives à une Partie ou aux deux et toutes les informations jugées confidentielles par une Partie ou qui, compte tenu de sa nature ou des circonstances de sa divulgation, devraient déjà être considérées comme confidentielles. Les Informations Confidentielles comprennent, entre autres, les informations commerciales, financières et opérationnelles liées aux activités de Bechtle, le savoir-faire, les secrets d'affaires, les informations relatives aux clients ou aux fournisseurs et toute autre information ayant une valeur commerciale ou pour laquelle une Partie prend des mesures raisonnables pour la garder confidentielle.
- 1.17. **Boutique(s) en ligne** : la boutique en ligne (personnellement) mise en place et hébergée par Bechtle pour le Client, accessible sur Internet ou par une connexion au système du Client, sur laquelle le Client (ou ses Utilisateurs finaux) peut directement acheter des Biens et, le cas échéant, des logiciels auprès de Bechtle.

Article 2. Applicabilité et interprétation

- 2.1. Les conditions générales s'appliquent à toutes les offres, à tous les devis de Bechtle, à l'exécution de missions par Bechtle ou en son nom et à tous les Accords.
- 2.2. Toute condition d'achat ou toute autre condition du Client est formellement exclue. Toute dérogation aux présentes conditions générales nécessite une autorisation écrite expresse de Bechtle et n'est valable qu'une seule fois.
- 2.3. L'Accord peut inclure plusieurs documents. En cas de contradiction, l'ordre de préséance indiqué ci-dessous s'applique (les documents mentionnés en premier ayant préséance sur ceux mentionnés ultérieurement) :
 - a) tout autre accord écrit conclu entre les Parties ;
 - b) l'offre ou le devis approuvés ;
 - c) tout accord de niveau de service conclu entre les Parties ;
 - d) tout accord de traitement conclu entre les Parties ;
 - e) tout document décrivant une prestation de service correspondant au Service ;

- f) les présentes conditions générales.
- 2.4. En cas de contradiction entre les sections des présentes conditions générales, les dispositions spéciales des sections 2 à 5 ont préséance sur les dispositions générales de la section 1.
- 2.5. Dans la mesure où les différentes parties de l'Accord ne sont pas contradictoires, elles s'appliquent de manière complémentaire.

Article 3. Conclusion de l'Accord

- 3.1. L'Accord prend effet à compter de l'envoi de la confirmation écrite des missions par Bechtle, après acceptation par le Client d'une offre ou d'un devis. Si la commande n'a pas fait l'objet d'une acceptation ou d'une confirmation écrite préalable, l'Accord est conclu lorsque Bechtle exécute, en tout ou en partie, une demande de livraison du Client ou lorsque Bechtle envoie une facture au Client. Les offres faites par Bechtle dans des catalogues, des brochures, des listes de prix, des boutiques en ligne, etc. ne constituent pas une proposition de contrat de la part de Bechtle, mais seulement une proposition au Client de passer une commande. Bechtle n'est pas tenu d'accepter cette commande. Bechtle se réserve donc le droit de refuser des commandes sans avoir à motiver sa décision.
- 3.2. Tous les devis et toutes les offres de Bechtle sont sans engagement et valables pour une période de trente (30) jours calendaires à compter de la date à laquelle ils ont été établis. Si le Client accepte une offre ou un devis après l'expiration du délai de validité et que Bechtle confirme expressément cette acceptation par écrit, un Accord est également conclu.
- 3.3. Si Bechtle a fait une offre à partir des informations fournies par le Client et que ces informations se révèlent incorrectes ou incomplètes, Bechtle est en droit de résilier l'Accord ou d'adapter l'offre et les prix en conséquence, et ce même après la conclusion d'un Accord et sans indemnisation du Client.
- 3.4. Si le Client n'accepte pas formellement l'offre de Bechtle, mais qu'il en donne l'impression (par exemple s'il demande à Bechtle d'effectuer, au préalable, certaines tâches), l'offre est également réputée acceptée par le Client.
- 3.5. Bechtle n'est pas tenu de respecter toute contre-offre du Client, même si celle-ci concerne des aspects mineurs de l'offre de Bechtle.



- 3.6. L'Accord présente l'intégralité des droits et des obligations qui incombent aux Parties et prévaut sur tous les accords, déclarations, propos et comportements antérieurs, tant écrits qu'oraux, des Parties.

Article 4. Exécution de l'Accord

- 4.1. Une fois l'Accord conclu, Bechtle mettra tout en œuvre pour l'exécuter dans le délai convenu, ou dans un délai raisonnable si aucun délai n'a été convenu. Les délais (de livraison) et les échéances annoncés par Bechtle sont donnés à titre indicatif et sans engagement, sauf si les Parties en conviennent expressément. En cas de non-respect des délais (de livraison), le Client n'a pas le droit d'annuler la commande, de refuser la réception ou le paiement des Biens ou des Services commandés, et Bechtle n'est pas tenu de verser une quelconque indemnité au Client.
- 4.2. Bechtle est en droit de solliciter des tiers pour l'exécution de l'Accord. Les éventuels frais y afférents sont à la charge du Client dans la mesure où ils ont été préalablement fixés.
- 4.3. À la demande de Bechtle, le Client collaborera en toute bonne foi et fournira toutes les informations et tous les Matériaux qui, selon Bechtle, sont nécessaires à l'exécution de l'Accord. Cette collaboration peut consister à donner accès aux comptes, aux environnements numériques et aux lieux physiques nécessaires.
- 4.4. Le Client se conformera à toutes les instructions raisonnables données par Bechtle dans le cadre de l'exécution de l'Accord.
- 4.5. Si les Biens ne sont pas livrés dans un délai de 48 heures à compter de la date de livraison prévue, le Client en informera immédiatement Bechtle. Une déclaration différée est irrecevable s'il existe une preuve de livraison (« POD »).

Article 5. Travaux supplémentaires

- 5.1. Si le Client désire des tâches ou des services supplémentaires qui ne relèvent pas du champ d'application de l'Accord, ou s'il demande des travaux supplémentaires, les Parties se concerteront à cet effet et Bechtle présentera, le cas échéant, une offre complémentaire. Bechtle n'effectue les travaux supplémentaires qu'après avoir reçu l'acceptation de l'offre par le Client. Bechtle est en droit de refuser une demande de travaux supplémentaires.

- 5.2. Pour les travaux supplémentaires pour lesquels Bechtle peut démontrer qu'ils sont raisonnablement nécessaires à l'exécution de l'Accord, ou les travaux supplémentaires qui répondent raisonnablement à des instructions du Client, Bechtle n'a pas besoin d'obtenir d'autorisation. De tels travaux sont réalisés après le décompte, conformément à la tarification horaire de Bechtle en vigueur au moment de l'exécution des travaux. D'autres frais peuvent également être facturés.

Article 6. Biens ou services de tiers

- 6.1. Le Client donne procuration à Bechtle pour passer des commandes de Biens ou de Services auprès de tiers au nom et pour le compte du Client, dans la mesure où elles sont nécessaires à l'exécution de l'Accord. Sauf disposition contraire, les accords y afférents s'appliquent directement au Client et au tiers concerné.
- 6.2. Les Biens et Services de tiers peuvent être utilisés sous réserve de conditions supplémentaires ou divergentes. Ces conditions sont disponibles sur demande auprès de Bechtle. Le Client accepte préalablement ces conditions et a conscience que celles-ci pourront, entretemps, être modifiées.
- 6.3. La facturation des Biens et des Services de tiers peut se faire soit par l'intermédiaire de Bechtle, soit directement au Client. Si la facturation se fait par l'intermédiaire de Bechtle, le Client n'est pas autorisé à suspendre une obligation de paiement en cas de manquement du tiers concerné.
- 6.4. Bechtle n'est en aucun cas tenu responsable des Biens et des Services fournis par des tiers.

Article 7. Assistance

- 7.1. Conformément aux dispositions du présent Accord, Bechtle garantit une assistance lors de la livraison des services, éventuellement assortie d'un accord sur le niveau de service.
- 7.2. Bechtle peut imposer des restrictions au recours aux formes d'assistance proposées. En outre, Bechtle est libre de déterminer ou de modifier la disponibilité et les délais de réponse du service d'Assistance, sauf s'il en a été convenu autrement.
- 7.3. Si les Parties en conviennent, des accords complémentaires sur la disponibilité (variable) de l'Assistance (téléphonique) et sur les délais de réponse seront fixés dans un accord sur le niveau de service.
- 7.4. Dans la mesure du possible, la restauration des Données (Client) endommagées ou



perdues ne relève pas de l'Assistance visée dans le présent article et sera effectuée sur la base d'un décompte à la tarification horaire en vigueur à ce moment-là.

Article 8. Maintenance

- 8.1. Bechtle ne fournit des services de maintenance et de réparation au Client que si les Parties en conviennent expressément.
- 8.2. Si le Matériel est (temporairement) indisponible pour le Client lors de la Maintenance ou de la réparation ou si Bechtle détient le Matériel, le Client n'a pas droit à son remplacement, sauf si et dans la mesure où d'autres accords ont été conclus entre les Parties.
- 8.3. Bechtle n'est pas tenu responsable des pertes de données résultant de la Maintenance ou des réparations. Le Client est lui-même responsable des sauvegardes et des copies de sauvegarde de ces données, à moins que les Parties n'en conviennent expressément par écrit.
- 8.4. Le Client est à tout moment responsable du signalement en temps opportun des erreurs observées dans les tâches que Bechtle est tenu de gérer ou d'entretenir pour le Client en vertu de l'Accord. Bechtle mettra tout en œuvre pour résoudre les erreurs observées ou signalées dans les plus brefs délais. Tout autre accord (de performance) à cet égard peut être consigné dans un accord de niveau de service distinct à conclure.
- 8.5. Les frais de Maintenance ne comprennent pas les frais encourus par Bechtle dans le cadre de la réinstallation, du transport du Matériel, du remplacement des consommables et des pièces du Matériel et des travaux qui en découlent. Bechtle est en droit de facturer ces coûts séparément au Client.
- 8.6. S'il s'avère que Bechtle doit effectuer des travaux de Maintenance ou des travaux en raison ou en lien avec des erreurs commises par le Client, une mauvaise manipulation du Client, le fait que le Client ne signale pas les défauts en temps utile, des facteurs externes et des applications et actions de tiers, Bechtle peut facturer des frais supplémentaires au Client.
- 8.7. Si le Client renonce à une réparation après avoir récupéré et inspecté l'Équipement chez Bechtle, Bechtle renverra l'Équipement sans l'avoir réparé. Bechtle est en droit de facturer les coûts encourus, tels que les frais de retour, d'enlèvement et d'inspection.

Article 9. Confidentialité

- 9.1. Bechtle et le Client préserveront la stricte confidentialité des Informations Confidentielles fournies par l'autre Partie et ne les utiliseront qu'aux fins de l'exécution de l'Accord. Si les Parties ont conclu un accord de confidentialité, celui-ci aura préséance sur les dispositions des présentes Conditions Générales en cas de contradiction.
- 9.2. La Partie réceptrice veille à ce que les Informations Confidentielles bénéficient de la même protection contre l'accès ou l'utilisation non autorisés que ses propres informations confidentielles, en assurant au moins une protection raisonnable.
- 9.3. Les Parties imposent également les obligations visées dans le présent article aux collaborateurs et, éventuellement, à tout tiers engagé qui disposent d'Informations Confidentielles.
- 9.4. Les obligations visées dans le présent article ne s'appliquent pas aux informations qui :
 - a) sont ou deviennent généralement accessibles au public pour des motifs autres que leur divulgation par la Partie réceptrice en violation de l'Accord ;
 - b) étaient déjà en possession de la Partie réceptrice avant qu'elle ne lui soit divulguée par la Partie émettrice ou en son nom ;
 - c) sont mises à la disposition de la Partie réceptrice à titre non confidentiel et en toute légalité par une source autre que la Partie émettrice.
- 9.5. Si une autorité compétente ordonne à une Partie de restituer des Informations Confidentielles, cette dernière est en droit de le faire. Toutefois, la Partie émettrice sera informée de cette obligation de divulgation au plus tard trois (3) jours calendaires à compter de la date à laquelle elle a pris connaissance de l'ordonnance.
- 9.6. Les Parties restent soumises aux obligations de confidentialité visées dans les présentes Conditions Générales pendant la durée de l'Accord, mais aussi pendant les cinq (5) années après le terme de l'Accord. La confidentialité des Informations Résiduelles restera garantie pendant septante (70) ans après le terme de l'Accord. En cas de manquement aux obligations du présent article, le Client est redevable d'une indemnité forfaitaire de 25 000,00 EUR.



Article 10. Prix et paiements

- 10.1. Tous les prix indiqués par Bechtle sont libellés en euros et n'incluent pas la taxe sur le chiffre d'affaires et autres prélèvements imposés par les pouvoirs publics, les frais de déplacement et de séjour, les frais de télécommunication et les frais de port tels que les frais de coursier, les frais postaux et le matériel d'expédition.
- 10.2. Bechtle est en droit de répercuter sur le Client toute modification d'éléments objectifs affectant le prix de Bechtle, en ce compris les prix d'achat, les taux de change, les droits d'importation et d'exportation, les primes d'assurances, les taux de fret, d'autres prélèvements ou taxes.
- 10.3. Tous les prix indiqués dans les catalogues et sur le site Internet pourront faire l'objet de modifications.
- 10.4. Bechtle est en droit de facturer à l'avance et par voie électronique. Toutes les factures doivent être payées dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de facturation, sauf Accord écrit contraire.
- 10.5. Bechtle peut majorer ses prix avec effet immédiat en cas de modification des tarifs des fournisseurs de Biens ou de Services, majoration que Bechtle appliquera au Client au prorata, et ce sans que le Client ait la possibilité de résilier l'Accord.
- 10.6. Si Bechtle augmente ses prix en dehors des cas décrits dans le présent article, le Client est en droit de résilier l'Accord par écrit à compter de la date d'entrée en vigueur de l'augmentation de prix et au plus tard à cette date.
- 10.7. Le Client n'est pas autorisé à compenser une obligation de paiement qui lui incombe par une créance sur Bechtle, à quelque titre que ce soit.
- 10.8. Toute réclamation concernant le montant des factures envoyées par Bechtle doit être signalée par écrit dans un délai maximum de 72 heures à compter de la date de facturation, ce délai étant considéré comme le délai de péremption.
- 10.9. Si le Client ne paie pas une facture dans les délais impartis, il est en défaut de plein droit, et ce sans qu'une sommation ou une mise en demeure préalable soit requise. À ce titre, Bechtle est en droit de facturer des intérêts sur le montant conformément à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, à partir de la date de facturation jusqu'à la date de paiement intégral, et de réclamer une indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement

extrajudiciaire, estimée à 10 % du montant de la facture.

- 10.10. Le paiement tardif ou incomplet d'une facture à la date d'échéance entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les factures ouvertes, même si elles ne sont pas encore échues.
- 10.11. Bechtle est toujours en droit, avant de livrer ses Services ou ses Biens, ou de procéder à la livraison, d'exiger un paiement anticipé suffisant ou une garantie pour l'exécution des obligations de paiement du Client, que ce soit ou non sous la forme d'une garantie bancaire, d'une caution ou d'un dépôt, Bechtle étant en droit de suspendre les livraisons ultérieures si le Client ne respecte pas cette exigence, même si un délai de livraison fixe a été convenu, et ce sans préjudice du droit de Bechtle de réclamer des dommages-intérêts en cas de retard de livraison ou de non-exécution de l'Accord.
- 10.12. Si Bechtle a de bonnes raisons de craindre que le Client ne respecte pas ses obligations (de paiement), Bechtle est en droit de reprendre les Biens livrés sous la réserve de propriété visée à l'article 20.9 des présentes conditions générales. Dans ce contexte, le Client accorde à Bechtle le libre accès à ses locaux ou à son bâtiment afin de permettre à Bechtle d'exercer ses droits. Après la restitution, le Client est crédité du montant correspondant à la valeur marchande moins les coûts raisonnables de restitution, lesquels ne peuvent en aucun cas dépasser le prix d'achat initial moins les coûts liés à la restitution.

Article 11. Services de consultation et rapports

- 11.1. Bechtle s'efforcera de veiller à ce que tous les conseils, informations, données, rapports et dossiers fournis dans le cadre de l'Accord soient complets et exacts, mais ne peut donner aucune garantie à cet égard, ce qui implique donc une obligation de moyens. Bechtle n'est pas tenu responsable des erreurs ou de l'incomplétude des conseils, informations, données, rapports ou enregistrements lorsque ceux-ci découlent d'informations ou d'instructions reçues par Bechtle de la part du Client et sur lesquelles Bechtle s'est appuyée pour les conseils, informations, données, rapports ou enregistrements.
- 11.2. Sauf accord contraire, les conseils, informations, données, rapports et dossiers fournis sont uniquement destinés à l'usage du Client.
- 11.3. Le Client ne peut invoquer une erreur ou un défaut dans le rapport ou le conseil si des



modifications intermédiaires ont été apportées par le Client après la conclusion de l'Accord et qu'elles ont eu une incidence sur le rapport ou le conseil en question.

- 11.4. Le Client ne peut invoquer une erreur ou un défaut dans le rapport ou le conseil au terme de l'Accord conclu entre les Parties.

Article 12. Droits de Propriété Intellectuelle

- 12.1. Les Droits de Propriété Intellectuelle sur tous les Logiciels et Matériels ainsi que sur tous les Biens et Services fournis, développés, fournis ou mis à disposition par Bechtle dans le cadre de l'Accord sont détenus par Bechtle ou ses concédants de licence. Le Client doit traiter ces éléments ainsi que les informations qu'ils contiennent, notamment le savoir-faire concernant les prestations, comme des Informations Confidentielles et ne pas les mettre à la disposition de tiers.
- 12.2. Le Client n'a pas le droit d'apporter des modifications aux Matériaux et aux Biens fournis par Bechtle dans le cadre de l'Accord.
- 12.3. Le Client n'est pas autorisé à supprimer ou à modifier toute indication relative aux Droits de Propriété Intellectuelle concernant les Matériaux et les Biens. Il est également interdit de retirer les indications de confidentialité des Matériaux et des Biens de Bechtle.
- 12.4. Le Client est tenu responsable des Matériaux et des Biens qu'il met à la disposition de Bechtle et garantit que leur utilisation par ce dernier n'enfreint aucun droit des tiers. Le Client garantit Bechtle contre les prétentions de tiers liées à la garantie susmentionnée ou en découlant.
- 12.5. Bechtle est autorisé à utiliser le nom commercial, la marque et les signes distinctifs du Client à des fins promotionnelles.

Article 13. Défauts et responsabilité

- 13.1. Le Client a l'obligation de contrôler les Biens ou les Services livrés par Bechtle.
- 13.2. Le poids ou les dimensions des Biens ne confèrent aucun droit. Bechtle en informera le Client raisonnablement à l'avance, mais ne garantit ni les dimensions ou le poids précis des Biens, ni les résultats découlant des Services.
- 13.3. Le Client doit signaler les défauts visibles des Biens ou des Services à Bechtle au moment de la livraison, faute de quoi ils seront considérés comme acceptés par le Client. Il est de la responsabilité du Client de vérifier que le colis n'a pas été ouvert et endommagé lors de la livraison avant de

signer pour réception. Le Client s'engage à refuser la livraison en cas de dommages visibles dus au transport et à le signaler sur les documents de transport.

- 13.4. Le Client doit signaler les vices cachés des Biens ou des Services à Bechtle par écrit dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du moment où le client peut raisonnablement être considéré comme ayant découvert le vice caché, faute de quoi ils seront considérés comme acceptés par le Client. Le Client notifie, par écrit, la réclamation d'un Utilisateur Final à Bechtle, et ce immédiatement et au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la réception de ladite réclamation. En l'absence d'une telle notification, les Biens et Services seront considérés comme acceptés par le Client.
- 13.5. Aucune réclamation concernant des défauts visibles ou des vices cachés des Biens ou des Services n'autorise le Client à se soustraire à ses obligations de paiement. Le Client renonce également à son droit de compensation.
- 13.6. À défaut d'accord entre les parties concernant la résolution des défauts des Biens ou des Services, le Client doit intenter une action en responsabilité auprès du tribunal compétent, et ce au plus tard dans un délai de trois (3) mois à compter des notifications visées aux articles 13.3 et 13.4, sous peine de caducité de l'action.
- 13.7. En ce qui concerne la livraison de Services par Bechtle, les dispositions suivantes s'appliquent, dans la mesure où il n'y a pas eu de faute intentionnelle ou de négligence grave de la part de Bechtle ou des personnes qu'il a désignées :
- (i) Sauf accord exprès contraire, les obligations de Bechtle sont qualifiées d'obligations de moyens ;
 - (ii) Bechtle est uniquement tenu responsable des dommages prévisibles qui sont la conséquence immédiate et directe d'une défaillance imputable à l'exécution du Service ;
 - (iii) Bechtle n'est pas tenu responsable des dommages imprévisibles ou qui ne sont pas la conséquence immédiate et directe d'une défaillance imputable à l'exécution du Service, en ce compris les dommages dus à une baisse de chiffre d'affaires ou de bénéfice, les dommages dus à des économies manquées, les dommages dus à l'arrêt ou à la réduction de la production ou des opérations commerciales, les dommages dus à un retard, les



- dommages à la réputation, la perte de clientèle ou les dommages dus à la perte de données.
- (iv) Bechtle n'est pas tenu responsable des dommages causés par les personnes qu'il a désignées ;
 - (v) Bechtle n'est pas tenu responsable des dommages résultant d'un cas de force majeure ou d'une cause étrangère, en ce compris un acte ou une omission du Client ou des personnes qu'il a désignées ;
 - (vi) La responsabilité de Bechtle, outre la réexécution gratuite du service défectueux, est en tout état de cause limitée au montant du prix payé par le Client pour l'exécution du Service.
- 13.8. En ce qui concerne la livraison de Biens par Bechtle, les dispositions suivantes s'appliquent, dans la mesure où il n'y a pas eu de faute intentionnelle ou de négligence grave de la part de Bechtle ou des personnes qu'il a désignées :
- (i) Bechtle n'est pas un fabricant ou un vendeur spécialisé dans les Biens ;
 - (ii) Sauf accord contraire écrit, la garantie contractuelle accordée par Bechtle au Client pour un Bien est identique à la garantie effective que le fabricant ou le vendeur spécialisé du Bien a accordée à Bechtle au préalable ;
 - (iii) L'obligation légale de Bechtle de garantir les vices cachés d'un Bien est limitée à un (1) an à compter de la livraison du Bien, compte tenu de la nature de ce dernier ;
 - (iv) Bechtle est uniquement tenu responsable des dommages prévisibles qui sont la conséquence immédiate et directe d'un vice caché d'un Bien ;
 - (v) Bechtle n'est pas tenu responsable des dommages imprévisibles ou des dommages qui ne sont pas la conséquence immédiate et directe d'un vice caché d'un Bien, en ce compris les dommages fixés à l'article 13.7 (iii) ;
 - (vi) Bechtle n'est pas tenu responsable des dommages dus à un vice caché résultant d'un cas de force majeure ou d'une cause étrangère, en ce compris un acte ou une omission du Client ou des personnes qu'il a désignées ;
 - (vii) Bechtle n'est pas tenu responsable des dommages dus à un vice caché d'un Bien causés aux affaires ou aux collaborateurs du Client ou à des tiers, pour lesquels le Client indemnise Bechtle.
 - (viii) La responsabilité de Bechtle pour les dommages dus à un vice caché d'un Bien, outre la réexpédition gratuite du Bien, est en tout état de cause limitée au montant du prix payé par le Client pour le Bien ;
 - (ix) Bechtle n'est pas tenu responsable des dommages dus à une mauvaise utilisation du Bien par le Client ou l'Utilisateur Final ou à une utilisation non conforme aux instructions de Bechtle ;
- 13.9. Le Client garantit Bechtle contre toute réclamation de tiers résultant d'une violation de l'Accord par le Client.
- Article 14. Force majeure**
- 14.1. Bechtle ne peut être tenu d'exécuter une quelconque obligation découlant de l'Accord si l'exécution est empêchée par un cas de force majeure. Bechtle ne peut pas non plus être tenu responsable des dommages qui en résulteraient.
- 14.2. On entend par force majeure un événement imprévisible, inévitable et indépendant de la volonté des Parties, qui rend l'exécution de l'Accord temporairement impossible pour l'une des Parties. Les cas de force majeure incluent notamment : incendies, guerres, attaques terroristes, conditions météorologiques défavorables imprévisibles, force majeure des fournisseurs de Bechtle, manque de matières premières, dysfonctionnement chez Bechtle ou chez ses fournisseurs, fonctionnement défectueux d'articles, d'équipements, de logiciels ou de matériaux de tiers dont l'utilisation a été prescrite à Bechtle par le Client, mesures gouvernementales, défaillance de l'Internet, installations du réseau de données ou de télécommunications, indisponibilité de serveurs de tiers, piratage, logiciels malveillants, attaques (D)Dos, attaques de logiciels malveillants, pannes d'électricité, grèves, épidémies, pandémies, dévaluations, manque de personnel, entraves à l'importation et à l'exportation, augmentation soudaine des droits d'importation et des accises ou des taxes, restrictions à l'importation et à l'exportation, non-obtention des autorisations nécessaires à l'importation et à l'exportation et autres
- 14.3. Si un cas de force majeure empêche Bechtle d'agir, celui-ci en informera le client dans les trois (3) jours ouvrables suivant la découverte du cas de force majeure. Le cas échéant, il a le droit d'exécuter totalement



ou partiellement les activités convenues ou, s'il n'est pas en mesure de livrer (à temps) les Biens et les Services, de suspendre l'exécution de l'Accord sans intervention judiciaire ou de considérer l'Accord comme dissous en totalité ou en partie, à sa discrétion, sans être tenu de verser une indemnité ou une garantie quelconque. En cas de suspension, Bechtle est uniquement tenu de respecter ses obligations dans un délai raisonnable.

- 14.4. Si, au moment où survient la force majeure, Bechtle a déjà partiellement rempli ses obligations découlant de l'Accord ou a engagé des frais pour pouvoir les remplir, et qu'une valeur indépendante peut être attribuée à la prestation déjà effectuée ou à effectuer, Bechtle est en droit de facturer séparément la prestation déjà effectuée ou à effectuer. Le Client est tenu de payer cette facture.

Article 15. Recrutement de personnel

- 15.1. Le Client n'est pas autorisé à solliciter directement ou indirectement des collaborateurs de Bechtle impliqués dans l'Accord, qu'ils soient employés ou non, en vue de les recruter, sans l'accord écrit de Bechtle, pendant toute la durée de l'Accord et pendant une période d'un (1) an après son terme.
- 15.2. Il est formellement interdit au Client d'employer des collaborateurs qui sont directement ou indirectement chargés de l'exécution des Services mentionnés dans l'Accord ou des collaborateurs associés à des sociétés appartenant au même groupe, ou de faire exécuter des missions pour son compte en sous-traitance ou d'une autre manière, et ce même si le collaborateur concerné est à l'origine d'une telle demande.
- 15.3. On entend par « collaborateurs de Bechtle » les personnes qui sont employées ou ont été employées par Bechtle ou par l'une de ses filiales pendant une période maximale d'un (1) an avant le terme de l'accord, quelle qu'en soit la raison.
- 15.4. Si le Client ne respecte pas les dispositions du présent article, il est tenu de payer à Bechtle, de plein droit, et sans qu'aucune mise en demeure ou intervention judiciaire ne soit requise, une indemnité dont le montant forfaitaire a été fixé par les Parties, de commun accord, à 75 000 euros (septante-cinq mille euros) par manquement constaté, et ce sans préjudice du droit de prouver des dommages plus importants et de réclamer une indemnisation supplémentaire.

Article 16. Durée et fin de l'Accord

- 16.1. Un Accord conclu dans le cadre d'un projet ponctuel défini prend fin de plein droit à l'achèvement de ce projet.
- 16.2. La durée d'un Accord à durée indéterminée est fixée dans l'Accord. Si aucune durée n'y est précisée, il est considéré comme étant à durée déterminée pour une période initiale de douze (12) mois.
- 16.3. Si l'Accord est conclu pour une durée déterminée, il sera tacitement renouvelé pour la même durée après l'échéance initiale.
- 16.4. Si l'Accord est conclu pour une durée déterminée, chaque Partie peut y mettre fin moyennant une notification écrite adressée un (1) mois avant le terme de l'Accord.
- 16.5. Si l'Accord est conclu pour une durée déterminée, aucune des Parties n'est autorisée à y mettre fin prématurément, sauf dans les cas décrits dans le présent article.
- 16.6. Si l'Accord est conclu pour une durée indéterminée, chaque Partie peut y mettre fin, à tout moment, moyennant une notification écrite adressée six (6) mois avant le terme de l'Accord.
- 16.7. Les Parties peuvent immédiatement mettre fin à l'accord par écrit, sans qu'une mise en demeure soit requise, si :
- a) l'autre Partie ne respecte pas une ou plusieurs de ses obligations découlant de l'accord et ne remédie pas à ce manquement dans un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la réception d'une notification écrite à cet effet ;
 - b) la faillite de l'autre Partie est déclarée ou est accordée à cette autre Partie ;
 - c) les activités de l'autre Partie sont interrompues ou l'entreprise de l'autre Partie est liquidée ;
 - d) une partie des ressources de l'autre Partie est saisie ;
 - e) une Partie procède à un changement de contrôle au sens de l'article 1:14 du code des sociétés et des associations.
- 16.8. En cas de résiliation de l'Accord, les créances de Bechtle sur le Client sont immédiatement exigibles.
- 16.9. Si l'Accord est résilié avant que les Services convenus n'aient été pleinement exécutés ou que les Biens n'aient été entièrement livrés, le Client reste redevable des montants déjà facturés aucune obligation de les annuler n'en découle.



Article 17. Modification

- 17.1. Bechtle est en droit de modifier (partiellement) les présentes conditions générales, et ce à tout moment. Bechtle informera le Client de toute modification au moins un (1) mois à l'avance.
- 17.2. Si Bechtle propose une modification des conditions générales ayant une incidence négative sur le Client, celui-ci peut s'y opposer par écrit et de manière motivée avant l'entrée en vigueur de ladite modification. En cas d'objection, Bechtle peut reconsidérer la modification et décider de la retirer en totalité ou en partie.
- 17.3. Si Bechtle décide de mettre en œuvre la modification en dépit de l'objection du client, ce dernier a le droit de résilier l'Accord par écrit au plus tard à la date d'entrée en vigueur de la modification.
- 17.4. Si le Client ne conteste pas la modification envisagée par écrit et de manière motivée dans les sept (7) jours calendaires qui suivent la notification de Bechtle, la modification est considérée comme acceptée par le Client.

Article 18. Choix de la loi et élection de for

- 18.1. L'accord et les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit belge.
- 18.2. Tout litige découlant de l'Accord ou lié à celui-ci sera porté devant le tribunal d'entreprise de la juridiction dont relève l'entité Bechtle concernée.
- 18.3. L'applicabilité de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est expressément exclue.

Article 19. Autres dispositions

- 19.1. Les Parties ne peuvent céder à un tiers les droits et obligations découlant du présent Accord sans avoir obtenu l'accord écrit de l'autre Partie.
- 19.2. Nonobstant ce qui précède, Bechtle est en droit de céder ses droits et obligations découlant de l'Accord sans consentement à une société mère, à une société sœur, à une filiale ou à un tiers qui acquiert les Biens et Services ou les activités commerciales concernées de Bechtle. Bechtle informera le Client dans les plus brefs délais si un tel transfert survient.
- 19.3. Sauf accord contraire exprès avec Bechtle, tous les Biens ou Services commandés par le Client sont exclusivement destinés à son usage personnel et ne sont pas destinés à la revente. Si le Client souhaite

occasionnellement vendre un Service ou un Bien à un tiers, il doit en demander l'autorisation écrite à Bechtle.

- 19.4. Si une disposition (partielle) de l'Accord est jugée nulle, révoquée, voire invalide, la validité du reste de cette disposition ou de l'ensemble de l'Accord n'en sera pas affectée. Dans ce cas, les parties adopteront une ou plusieurs nouvelles dispositions pour remplacer les dispositions existantes, qui mettent en œuvre l'intention de la disposition originale dans la mesure où cela est juridiquement possible.
- 19.5. Aux fins de l'Accord, outre les mises en demeure, sont également considérées comme écrites les communications par courrier électronique non automatisé, à condition que l'identité de l'expéditeur et l'intégrité du contenu soient suffisamment établies, sauf en cas de résiliation ou de révocation de l'Accord.
- 19.6. Les documents et les fichiers journaux de Bechtle font foi jusqu'à ce que le Client apporte la preuve du contraire.
- 19.7. Bechtle respecte la confidentialité de ses Clients. Bechtle traite et protège les données à caractère personnel conformément aux dispositions légales en vigueur et à sa déclaration de confidentialité.

Chapitre 2. Livraison de Biens

Les dispositions décrites dans la présente section « Livraison de Biens » concernent la livraison de Biens, en ce compris le Matériel (que ce soit ou non par le biais d'une boutique en ligne), et les Services connexes que Bechtle peut effectuer pour le Client.

Article 20. Achat de Biens

- 20.1. Les Parties peuvent convenir que le Client achètera des Biens à Bechtle. Si l'Accord porte sur l'achat de Biens, seules les conditions décrites dans le présent article s'y appliquent.
- 20.2. Après la conclusion de l'Accord, Bechtle met tout en œuvre pour livrer les Biens au Client conformément à l'Accord. Les risques de perte, de vol ou d'endommagement des Biens incombent au client « Ex Works » (Incoterms 2020) dès que les Biens sont à la disposition du Client pour collecte. Si Bechtle est également responsable du transport des Biens, cela n'affecte pas le transfert des risques.
- 20.3. Bechtle livre en principe les Biens à l'adresse de l'entreprise du Client dont Bechtle a connaissance, au prix convenu.



- 20.4. Si les Parties en conviennent, les Biens peuvent également être livrés à une autre adresse ou à un endroit spécifique dans les locaux d'un Client, ou à l'adresse d'un Utilisateur Final. Bechtle peut facturer un supplément pour ce service.
- 20.5. Si le Client refuse la livraison des Biens par Bechtle, ne récupère pas les Biens à l'heure convenue, fournit des informations incorrectes concernant l'adresse de livraison ou si la livraison des Biens est impossible pour toute autre raison imputable au Client, Bechtle est en droit d'entreposer les Biens aux risques et aux périls du Client. Les frais de stockage (externe) des Biens sont à la charge du Client. Si les Biens concernés n'ont pas été retirés par le Client ou livrés à celui-ci dans un délai de trois (3) mois, Bechtle est également en droit de céder ou de vendre les Biens à des tiers.
- 20.6. Le Client doit inspecter les Biens livrés et vérifier qu'ils ne présentent pas de défauts visibles au plus tard au moment de la livraison. Si le Client constate des dommages ou d'autres défauts, il doit immédiatement le signaler par écrit à Bechtle. Le Client doit donner des raisons suffisantes pour expliquer les dommages ou les défauts et fournir des preuves suffisantes à Bechtle pour lui permettre d'évaluer la pertinence de la réclamation.
- 20.7. Si le Client ne signale aucun dommage ou défaut à Bechtle dans le délai visé au paragraphe précédent, les Biens seront considérés comme ayant été livrés sans dommage ou défaut et les défauts visibles seront considérés comme acceptés.
- 20.8. Si, à la demande du Client, Bechtle livre les biens sans emballage, cette livraison se fait aux risques et périls du Client et Bechtle ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages causés durant le transport.
- 20.9. Tous les Biens livrés par Bechtle au Client demeurent la propriété de Bechtle jusqu'à ce que le Client ait payé l'intégralité du montant dû. Le Client est responsable vis-à-vis de Bechtle du risque d'endommagement, de perte ou de destruction des Biens. Le Client n'a pas le droit de revendre, de mettre en gage ou de grever d'une autre manière les articles soumis à la réserve de propriété et reconnaît qu'ils ne peuvent être traités, grevés, vendus ou loués avant le paiement intégral à Bechtle. Le Client reconnaît que l'installation des Biens ne constitue pas un immeuble par destination ou par incorporation. Si le Client est informé d'une saisie ou d'une autre mesure de protection qu'un tiers ferait valoir à l'encontre des

Biens, il en informera Bechtle immédiatement, mais au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures. Le cas échéant, Bechtle a le droit de récupérer les Biens auprès du Client, aux frais de ce dernier. Si les Biens sont encore saisis ou utilisés, le Client cède à Bechtle toutes les créances qui s'y rapportent. En l'absence de paiement intégral, Bechtle est en droit de reprendre les Biens du Client moyennant le paiement de la partie acquittée par ce dernier, compensée par les frais d'enlèvement à sa charge.

- 20.10. Tous les équipements, Logiciels et autres Matériels utilisés par Bechtle dans le cadre de la prestation de services restent la propriété de Bechtle, même si le Client paie une redevance à Bechtle pour leur développement.
- 20.11. Le Client n'est explicitement pas en droit de faire effectuer des travaux de maintenance ou de réparation par des tiers sur le Matériel livré par Bechtle qui est (encore) la propriété de Bechtle (réserve de propriété).
- 20.12. Si un tiers souhaite établir ou faire valoir des droits ou encore saisir les biens soumis à la réserve de propriété visée au paragraphe précédent, le Client en informera immédiatement Bechtle. Dans ce cas, le Client accorde à Bechtle (ou à des tiers désignés par Bechtle) l'autorisation inconditionnelle et irrévocable de pénétrer dans tous les lieux où se trouvent les Biens de Bechtle et de reprendre possession de ces Biens.

Article 21. Location et leasing de Biens

- 21.1. Les Parties peuvent convenir que le Client loue ou prend en leasing des Biens auprès de Bechtle. Si l'Accord porte sur la location ou le leasing de Biens, seules les conditions décrites dans le présent article s'y appliquent.
- 21.2. Après la conclusion de l'Accord, Bechtle met tout en œuvre pour mettre à disposition du Client les Biens conformément à l'Accord. Les risques de perte, de vol ou d'endommagement des Biens incombent au client dès que les Biens sont à la disposition du Client pour collecte.
- 21.3. Bechtle accorde au Client, pour la durée du contrat ou, si une autre période de location ou de leasing a été convenue, pour la durée de la période de location ou de leasing convenue, le droit d'utiliser les Biens conformément aux conditions énoncées dans la présente section et à toute autre condition complémentaire convenue par les Parties.



- 21.4. Le Client utilisera les Biens uniquement aux fins auxquelles ils sont, de par leur nature, destinés et, ce faisant, suivra attentivement toutes les instructions fournies par Bechtle ou le fabricant.
- 21.5. Le Client n'est pas en droit, sans l'accord préalable, explicite et écrit de Bechtle, de transférer, de sous-louer, de mettre en gage ou de grever de toute autre manière les Biens.
- 21.6. Les Biens sont considérés livrés intacts, à moins que le Client n'informe Bechtle par écrit et de manière suffisamment motivée, que les Biens sont endommagés, et ce au plus tard au moment de la livraison.
- 21.7. Bechtle est seul habilité à gérer les Biens et à effectuer la Maintenance ou toute autre forme d'entretien ou de modification des Biens.
- 21.8. Si le Client apporte des modifications aux Biens sans l'accord explicite préalable de Bechtle, il est tenu de rembourser les frais encourus par Bechtle pour corriger les erreurs, les problèmes ou autres.
- 21.9. Le Client doit veiller à ce que les Biens soient convenablement assurés (à ses propres frais) notamment, contre les incendies, les dégâts des eaux et le vol, et ce pendant la durée de l'Accord. Le Client en apportera la preuve à Bechtle à sa première demande.
- 21.10. La perte, le vol ou l'endommagement des Biens n'affectent pas les obligations de paiement convenues du Client. Les éventuels frais de réparations ou de remplacement des Biens sont à la charge du Client.
- 21.11. En cas de perte, de vol ou d'endommagement des Biens, le Client est tenu d'en informer immédiatement Bechtle par écrit. Dans ce cas, Bechtle mettra tout en œuvre pour réparer (ou les faire réparer) ou remplacer les Biens dans un délai raisonnable, et ce à la charge du Client. Bechtle est également en droit de réclamer au Client tous les dommages et frais résultant de la perte, du vol ou de l'endommagement.
- 21.12. Si un tiers souhaite (faire) saisir les Biens, créer des droits sur ceux-ci ou liquider des droits sur les Biens, le Client en informera immédiatement Bechtle par écrit. Dans ce cas, le Client accorde à Bechtle l'autorisation inconditionnelle de pénétrer dans tous les lieux où se trouvent les Biens de Bechtle et d'en reprendre possession.
- 21.13. Au terme de l'Accord de leasing ou de location des Biens, le Client aura la possibilité de restituer les Biens ou de les

acheter au prorata de leur valeur. À cette fin, les Parties concluront un accord spécial.

Article 22. Installation et configuration du Matériel

- 22.1. Le Client est lui-même responsable de l'installation et de la configuration du Matériel livré par Bechtle après la livraison, sauf si les Parties conviennent que Bechtle l'installera ou le configurera. Pour ce faire, le Client doit scrupuleusement suivre toutes les instructions données par Bechtle et les éventuelles instructions ou documentations fournies avec le Matériel.
- 22.2. S'il en est convenu ainsi, Bechtle installera ou configurera le Matériel à l'endroit et de la manière spécifiés dans ledit Accord. Bechtle est en droit de refuser l'installation ou la configuration du Matériel à un endroit donné si, selon son expertise, l'endroit n'est pas envisageable ou si le bon fonctionnement du Matériel ne peut être garanti à l'endroit concerné.
- 22.3. Bechtle est en droit de faire appel à des tiers pour procéder à l'installation ou à la configuration du Matériel visé au paragraphe précédent.
- 22.4. Le Client permettra à Bechtle ou au(x) tiers engagé(s) par Bechtle d'accéder à l'endroit désigné et assurera la collaboration nécessaire à l'installation ou à la configuration du Matériel.
- 22.5. Le Client reste responsable de l'alimentation électrique, des connexions au réseau, des mesures de sécurité et d'autres impératifs. Si les installations raisonnablement nécessaires ne sont pas disponibles, Bechtle peut ne pas être en mesure d'effectuer une installation ou une configuration correcte et complète. Le cas échéant, le Client ne pourra pas tenir Bechtle pour responsable du non-respect de ses obligations ou de tout retard dans l'exécution de celles-ci.
- 22.6. Si les Parties fixent des résultats, des délais ou des échéances et que Bechtle est (partiellement) dépendant de la collaboration du Client ou du respect de certaines conditions convenues par le Client pour leur bonne exécution, Bechtle ne sera jamais tenu responsable du non-respect de ces résultats, de ces délais ou de ces échéances s'il découle (partiellement) du manque de collaboration du Client ou de son non-respect des conditions convenues.

Article 23. Garanties sur les Biens

- 23.1. Le Client accepte que les Biens ne présentent que les fonctionnalités et les



autres propriétés telles qu'il les a trouvées au moment de la livraison (« en l'état »). Les Biens livrés par Bechtle ne sont couverts que par la garantie accordée par le fabricant, à moins que des garanties supplémentaires ne soient explicitement prévues dans l'Accord. Toute information concernant la garantie du fabricant peut être demandée à Bechtle.

- 23.2. Si les Parties conviennent de certaines garanties, celles-ci ne s'appliquent pas aux dommages ou aux défauts (1) résultant d'une utilisation inappropriée ou non conforme à une utilisation normale par un Client ou un Utilisateur Final raisonnablement prudent, (2) ne résultant pas des dysfonctionnements des matériaux utilisés ou de la fabrication, (3) résultant d'un stockage ou d'une conservation inappropriés des Biens, ou (4) résultant de facteurs climatiques ou autres.
- 23.3. Les réclamations du Client au titre du présent article ne portent pas atteinte aux obligations de paiement du Client à l'égard de Bechtle. Le Client renonce également à son droit de compensation.

Article 24. Retours

- 24.1. Le retour des Biens achetés est uniquement autorisé moyennant l'accord écrit préalable de Bechtle. Dans le cas de Bechtle, l'acceptation du retour n'implique en aucun cas la reconnaissance de sa responsabilité.
- 24.2. Si le Client renvoie à Bechtle des Biens livrés qui ne sont pas défectueux, il devra payer à Bechtle une indemnité de 10 % du montant de la facture, avec un minimum de 60,00 EUR. Si Bechtle livre les Biens défectueux, aucun dédommagement n'est dû. La demande de retour doit être effectuée dans les trois (3) jours calendaires suivant la livraison, sauf pour les retours de smartphones qui doivent faire l'objet d'une demande dans les quarante-huit (48) heures. Après l'attribution d'un numéro RMA (return merchandise authorisation), les Biens doivent être en possession de Bechtle au plus tard dans les cinq (5) jours calendaires, avec mention obligatoire de ce numéro. Bechtle refusera tous les retours sans numéro RMA, confirmation de commande ou numéro de facture, non affranchis, contre remboursement, ouverts, endommagés ou incomplets. Nous ne pouvons pas reprendre les commandes spéciales, les configurations personnalisées, les logiciels, les équipements de projection, les meubles et les coffres-forts, les modules

de mémoire et les articles indiqués dans notre boutique en ligne.

- 24.3. Si l'Accord prend fin ou est résilié, Bechtle récupère les Biens loués ou en leasing dans les plus brefs délais.
- 24.4. Le Client est tenu de renvoyer les Biens à Bechtle dans un parfait état, exception faite de l'usure normale des Biens. Si Bechtle constate que le Client a apporté des modifications aux Biens sans son accord écrit, ou que les Biens sont endommagés, les frais de remplacement ou de réparation sont à la charge du Client.
- 24.5. Les éventuels frais de retour sont à la charge du Client.

Chapitre 3. Livraison de Logiciels

Les dispositions décrites dans la présente section « Livraison de Logiciels » concernent la livraison de Logiciels et de Services connexes que Bechtle peut effectuer pour le Client.

Article 25. Licence

- 25.1. Si Bechtle fournit certains logiciels au client dans le cadre de l'Accord, le Client acquiert uniquement les droits d'utilisation non exclusifs, non transférables et non sous-licenciables prévus par l'Accord ou concédés par écrit par Bechtle. L'Accord ne prévoit en aucun cas de céder au Client des Droits de Propriété Intellectuelle sur le Logiciel.
- 25.2. Si Bechtle vend ou livre une licence de logiciel au Client, ce dernier est tenu, sauf accord écrit contraire, de conclure le présent Accord de licence directement avec le concédant de licence. Bechtle ne participe jamais à un tel accord de licence. Le Client garantit Bechtle contre tout dommage et toute conséquence négative que Bechtle pourrait subir en raison du non-respect par le Client de cet accord de licence.
- 25.3. Sauf convention contraire, le droit d'utilisation du Logiciel ne s'applique que pour la durée de l'Accord et le droit d'utilisation ne couvre que l'utilisation du Logiciel par une seule personne sur un seul appareil.
- 25.4. Les éventuels frais pour les mises à jour et les mises à niveau du Logiciel ne sont pas inclus dans l'Accord, à moins que celles-ci ne fassent explicitement partie des Services convenus.
- 25.5. Le Client n'est pas en droit d'apporter des modifications au Logiciel fourni par Bechtle dans le cadre de l'Accord.
- 25.6. Le Client ne peut obtenir une copie du code source du Logiciel et il lui est expressément interdit de l'extraire par ingénierie inverse,



décompilation ou autres techniques similaires.

- 25.7. Bechtle (ou son fournisseur) peut prendre des mesures (techniques) pour protéger les Logiciels fournis. Si Bechtle (ou son fournisseur) a pris de telles mesures de sécurité, le Client n'est pas autorisé à les contourner ou à les supprimer.

Article 26. Implémentation et installation de Logiciels

- 26.1. Si les Parties ont convenu que le Logiciel doit être implémenté ou installé par Bechtle, ce dernier s'en chargera conformément à ce qui est prévu dans l'Accord.
- 26.2. Lors de l'implémentation ou de l'installation du Logiciel, le Client apportera toute la collaboration nécessaire et se conformera aux demandes raisonnables de Bechtle. Bechtle livrera le Logiciel au Client après l'implémentation ou l'installation.
- 26.3. Si les parties conviennent de résultats, de délais ou d'échéances et que Bechtle dépend (en partie) de la coopération du Client, de l'obtention d'informations ou du respect de certaines conditions convenues par le Client pour leur bonne exécution, Bechtle ne sera jamais responsable du non-respect de ces résultats, délais ou échéances si cela résulte (en partie) du manque de coopération du client ou du non-respect des conditions convenues.

Article 27. Garanties sur les Logiciels

- 27.1. Le Client accepte que le Logiciel ne présente que les fonctionnalités et les autres propriétés telles qu'il les a trouvées au moment de la livraison (« en l'état »), donc avec tous les défauts visibles et vices cachés.
- 27.2. Le Client doit lui-même vérifier les calculs ou le traitement des Données Client effectués au moyen du Logiciel. Bechtle ne garantit pas que tous les calculs ou traitements soient à tout moment exempts d'erreurs. Bechtle n'est en outre pas tenu responsable de la perte de Données Client après leur introduction dans le Logiciel, si elle résulte d'un défaut qui n'a pas été signalé à temps à Bechtle.
- 27.3. Les réclamations du Client fondées sur une garantie du Logiciel ne portent pas atteinte aux obligations de paiement du Client à l'égard de Bechtle. Le Client renonce également à son droit de compensation.

Chapitre 4. Services d'hébergement et cloud

Les dispositions décrites dans la présente section « Services d'hébergement et cloud » concernent les Services dans le domaine de l'hébergement et cloud, en ce compris l'hébergement de boutiques en ligne que Bechtle peut effectuer pour le Client.

Article 28. Accès au Service

- 28.1. Pour faciliter l'accès du Client aux Services, celui-ci peut avoir à créer un compte. Si l'Accord le prévoit, Bechtle peut créer un compte pour le Client (et le cas échéant pour les Utilisateurs Finaux) ou en son (leur) nom et fournir des données de connexion (nom d'utilisateur et mot de passe). Le Client est lui-même responsable de la sécurité de son compte : il doit utiliser un mot de passe robuste, un système d'authentification à deux facteurs, etc. Bechtle n'est pas tenu responsable des dommages ou des conséquences négatives dus à un accès non autorisé au compte.
- 28.2. Toutes les données de connexion du Client (et de ses Utilisateurs Finaux) sont strictement confidentielles et ne peuvent être partagées avec quiconque. Ces données de connexion doivent être considérées comme des Informations Confidentielles.
- 28.3. Bechtle peut supposer que toutes les activités sur les Comptes pour lesquels il a fourni des données de connexion au Client se font sous la direction et la surveillance de ce dernier.
- 28.4. En cas de perte ou de fuite des données de connexion d'un Compte, le Client prendra immédiatement toutes les mesures raisonnablement nécessaires et souhaitables pour empêcher l'utilisation abusive du Compte. En outre, le Client informera immédiatement Bechtle afin que des mesures supplémentaires puissent être prises pour empêcher l'utilisation abusive du Compte ou des Services.
- 28.5. Si le Service est relié au système du Client au moyen d'une API (Application Programming Interface), Bechtle fournira au Client une clé API. Le Client est lui-même responsable de la mise en œuvre de l'API, sauf si les Parties en conviennent autrement. En outre, le client doit utiliser la clé API uniquement pour l'utilisation de l'API par le Client. Les tiers ne peuvent pas utiliser la clé API sans l'accord écrit de Bechtle. Bechtle peut fournir au Client une nouvelle clé API en cas de modification des Services ou de Maintenance.



- 28.6. Le Client indemniser et dédommagera Bechtle pour tout dommage ou toute conséquence négative subis par Bechtle à la suite d'un accès non autorisé.

Article 29. Règles d'utilisation

- 29.1. Le Client garantit que les Services ne seront pas utilisés par lui ou ses Utilisateurs Finaux pour des activités qui enfreignent les lois ou règlements en vigueur. En outre, il est expressément interdit (que cela soit légal ou non) d'offrir, de télécharger ou de distribuer par l'intermédiaire des Services tout Matériel qui :
- a) contient du contenu malveillant (tel que des malwares ou d'autres logiciels malveillants) ;
 - b) enfreint les droits de tiers (tels que les Droits de Propriété Intellectuelle) ou est indubitablement diffamatoire, injurieux, discriminatoire ou haineux ;
 - c) constitue une violation de la vie privée de tiers, en ce compris, mais pas uniquement, la diffusion de données à caractère personnel de tiers sans aucun fondement ;
 - d) contient des hyperliens, des torrents ou des références à des (sources de) Matériaux qui enfreignent le droit d'auteur ou d'autres Droits de Propriété Intellectuelle ; ou
 - e) contient de la pédopornographie, de la pornographie impliquant des animaux ou des illustrations de ces derniers, ou est manifestement destiné à faciliter la recherche de ce type de matériel.
- 29.2. Le Client s'abstient de gêner les autres clients de Bechtle ou de causer des dommages aux systèmes et réseaux de Bechtle ou d'autres personnes. Le Client n'a pas le droit de lancer des processus ou des programmes dont il sait ou devrait raisonnablement soupçonner qu'ils gêneront Bechtle et d'autres personnes ou leur porteront atteinte.
- 29.3. Si, de l'avis de Bechtle, le fonctionnement des systèmes ou des réseaux de Bechtle ou de tiers est menacé, Bechtle est en droit, sans mise en demeure préalable et avec effet immédiat, de prendre toutes les mesures qu'elle juge raisonnablement nécessaires pour éviter ou prévenir un tel danger.
- 29.4. Bechtle peut facturer au Client les coûts raisonnablement nécessaires liés aux mesures visées au paragraphe précédent si le danger est causé par le Client ou son (ses)

Utilisateur(s) Final(aux) ou s'il vise spécifiquement les systèmes du Client.

Article 30. Notification et retrait

- 30.1. Si Bechtle constate ou si un tiers lui signale que du Matériel illicite est stocké ou distribué par le Client en utilisant les Services, ou que le Client agit autrement de manière illicite ou contrairement à l'Accord en utilisant les Services, Bechtle peut, sans mise en demeure préalable et avec effet immédiat, bloquer l'accès au Matériel ou aux Services concernés, ou supprimer le Matériel concerné, sans avoir à effectuer de sauvegarde. Bechtle s'efforcera de ne pas toucher aux autres Matériaux au cours du processus et informera le Client des mesures prises dès que possible. Bechtle veillera à ce que le Client sache les Matériaux que Bechtle considère comme illégaux et qui peuvent être retirés, ainsi que la façon dont le Client peut soumettre des réclamations ou des demandes d'éclaircissement à ce sujet.
- 30.2. Bechtle est autorisé à transmettre le nom, l'adresse et d'autres données d'identification du Client ou de l'Utilisateur Final à un tiers qui se plaint que le Client ou l'Utilisateur Final concerné enfreint ses droits, pour autant que les exigences légales et jurisprudentielles en vigueur à cet effet soient respectées.
- 30.3. Bechtle s'engage à répondre avec le plus grand soin et la plus grande diligence possible aux réclamations concernant le Client ou les Utilisateurs Finaux, mais n'est pas responsable des dommages résultant des mesures prises en vertu du présent article.
- 30.4. Le Client s'engage à indemniser et à décharger Bechtle de toute responsabilité pour toute utilisation par un Utilisateur Final en violation de l'Accord ou des Conditions Générales. Bechtle n'est pas tenu responsable des actions du Client ou de l'Utilisateur Final sur la plateforme.

Article 31. Limites d'utilisation

- 31.1. Bechtle peut fixer des limites à la capacité (telles que la quantité de trafic de données, le stockage de données, la circulation, la capacité de traitement, etc.) que le Client est autorisé à ou effectivement en mesure d'utiliser via le Service. Si les Parties ne se sont pas mises d'accord sur ce point, une limite basée sur l'utilisation équitable s'appliquera.
- 31.2. La notion d'utilisation équitable intervient lorsque le Client utilise au maximum deux



fois plus de capacité que les autres clients de Bechtle dans une situation similaire.

- 31.3. Si Bechtle constate que le client enfreint la politique d'utilisation équitable décrite dans le présent article ou les limites d'utilisation convenues, Bechtle est en droit de facturer des frais raisonnables à cet effet ou, après en avoir averti le client, de restreindre l'accès au service ou son utilisation.
- 31.4. Bechtle décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement des Services si Bechtle constate que le Client ne respecte pas la politique d'utilisation équitable ou les limites d'utilisation convenues.

Article 32. Disponibilité et sauvegardes

- 32.1. Bechtle s'efforce de garantir la disponibilité continue des Services, mais ne la garantit que si cela été convenu dans le cadre d'un accord de niveau de service supplémentaire.
- 32.2. Bechtle fera régulièrement des sauvegardes (backups) des Données Client stockées par le Client sur les systèmes de Bechtle et les mettra à la disposition du Client à sa demande, moyennant paiement, uniquement si cela est convenu dans l'Accord ou dans l'accord de niveau de service.

Article 33. Maintenance

- 33.1. Bechtle ou son sous-traitant effectuera la Maintenance des Services.
- 33.2. Pendant la Maintenance, les Services concernés peuvent être temporairement interrompus ou limités. Si Bechtle prévoit que certains travaux de Maintenance entraîneront une indisponibilité totale ou partielle, Bechtle s'efforcera de les réaliser pendant des périodes où l'utilisation des Services est moindre. Bechtle ne peut en aucun cas être tenu responsable des répercussions négatives résultant d'une indisponibilité totale ou partielle des Services pour cause de Maintenance.
- 33.3. Bechtle s'efforcera, dans la mesure du possible, de prévenir le Client des travaux de Maintenance prévus.
- 33.4. Bechtle n'est pas tenu de fournir des Services de Maintenance, d'Assistance ou de Soutien pour les anciennes versions de logiciels pour lesquelles une mise à jour a déjà été effectuée.
- 33.5. Si le Client signale un défaut ou un vice à Bechtle, celui-ci ne sera traité que si le vice est démontrable et reproductible.
- 33.6. Bechtle peut modifier de temps à autre la fonctionnalité du Service. Ce faisant, Bechte

apprécie recevoir des retours et des suggestions de la part du Client, mais est en droit de ne pas mettre en œuvre les modifications s'il estime avoir des raisons valables de le faire. Bechtle s'efforce, mais n'est pas tenu, de notifier au moins deux (2) jours ouvrables à l'avance que des mises à jour seront effectuées. Le Client ne peut prétendre à une mise à jour annoncée qui, pour des raisons indépendantes de la volonté de Bechtle, n'a pas été réalisée.

Article 34. Données client

- 34.1. Tous les droits relatifs aux Données Client, en ce compris les Droits de Propriété Intellectuelle, incombent au Client. Bechtle acquiert le droit d'utiliser les Données Client dans la mesure où elles sont nécessaires à l'exécution de l'Accord.
- 34.2. Au terme de l'Accord, Bechtle peut, à la demande du Client, fournir une copie des Données client dans un format de fichier couramment utilisé à cette fin, pour autant que le Client ait rempli toutes ses obligations de paiement. Le Client doit en faire la demande à Bechtle avant la date d'expiration de l'Accord. Si aucune demande n'est formulée ou si Bechtle a fourni la copie demandée, Bechtle est en droit de supprimer toutes les Données Client, en ce compris les sauvegardes. Bechtle est en droit de répercuter sur le Client tous les coûts raisonnables associés à la fourniture de Données Client.

Chapitre 5. Services de recyclage

Les dispositions décrites dans la présente section « Services de recyclage » s'appliquent lorsque Bechtle fournit des Services liés à la revente, au recyclage et à l'évacuation du Matériel, ainsi qu'à la destruction des données, pour le compte du Client.

Article 35. Rachat, recyclage et destruction

- 35.1. Après la conclusion de l'Accord, Bechtle procédera à l'inventaire et à l'inspection du Matériel. À la suite de l'inspection, Bechtle classera le Matériel en fonction de sa pertinence pour i) le rachat et la revente, ii) le recyclage/la destruction, et iii) la réutilisation.
- 35.2. Si Bechtle détermine que le Matériel est admissible au rachat et à la revente, il peut proposer au Client un paiement unique pour acquérir le Matériel, ou convenir avec lui d'un pourcentage du prix de vente auquel le Client aura droit lorsque Bechtle vend le Matériel.



Article 36. Évacuation du Matériel

- 36.1. Bechtle récupère le Matériel à évacuer auprès du Client ou peut demander au Client de le livrer à une adresse désignée par Bechtle, à ses propres risques et à ses propres frais. Dès que le Client a physiquement remis le Matériel à Bechtle, celui-ci devient la propriété de Bechtle.
- 36.2. Le Client n'est pas autorisé à installer ou à faire installer les Biens, qui par leur nature ne conviennent pas à une utilisation en extérieur ou en dehors des locaux de l'entreprise du Client, ou à une installation en dehors de ces locaux.
- 36.3. Le Client garantit que le Matériel ne contient pas de déchets dangereux, polluants ou nocifs, tels que des déchets chimiques, des substances toxiques, corrosives, explosives ou radioactives, ainsi que d'autres substances pouvant être dangereuses pour les citoyens et l'environnement.
- 36.4. Si Bechtle juge (sur place) que le Matériel, certaines substances ou certains matériaux ne conviennent pas à une évacuation par Bechtle ou que le Client les soumet à une évacuation en violation du paragraphe précédent, Bechtle est à tout moment en droit de refuser le Matériel, les substances ou les matériaux en question.
- 36.5. Sauf si les Parties en ont expressément convenu, Bechtle procède à une évacuation des matériaux d'emballage du Client.

Article 37. Données sur le Matériel

- 37.1. Dans la mesure où les Parties n'en ont pas convenu autrement, le Client est lui-même responsable de la réalisation des sauvegardes et des copies nécessaires des données stockées sur le Matériel ainsi que de la sécurité des données stockées sur le Matériel. Bechtle n'est pas tenu responsable de la suppression des données stockées sur le Matériel retiré.
- 37.2. Sauf accord contraire entre les Parties, Bechtle n'est pas tenu responsable de la perte de données stockées sur le Matériel retiré et le Client est lui-même responsable de la suppression des données stockées sur le Matériel avant que celui-ci ne soit mis à la disposition de Bechtle.

