

## **CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ENTRETIEN**

Les présentes conditions générales du contrat d'entretien font parties intégrantes du contrat d'entretien et de ses éventuelles annexes.

Elles entrent en vigueur au moment de la signature du contrat d'entretien par Take-off Solutions s.à r.l. et le client. Take-off Solutions s.à r.l. se réserve le droit de modifier ses conditions générales. Les conditions générales modifiées sont réputées acceptées par le client pour autant qu'elles aient été préalablement communiquées par Take-off Solutions s.à r.l., et à défaut de contestation par le client, dans un délai de quinze (15) jours à dater de la communication.

Elles prévalent en cas d'incompatibilité ou de contradiction avec les conditions générales du client. Elles ne sauraient être modifiées par des stipulations contraires que le client ferait figurer notamment sur les bons de commandes ou les contrats d'entretien.

### **1. PRESTATIONS COUVERTES DANS LE CADRE D'UN CONTRAT OMNIUM**

- Dépannage, nettoyage intérieur, réglage, graissage et vérification de l'équipement.
- Fourniture des pièces de rechange nécessaires. Ces pièces sont des pièces neuves ou des pièces recyclées ayant les mêmes caractéristiques que des pièces neuves.
- Fourniture (sauf frais de livraison) de tous les consommables, à l'exclusion du papier et des agrafes.

### **2. PRESTATIONS COUVERTES POUR TOUS LES AUTRES CONTRATS**

Ces dernières sont stipulées de manière détaillée dans le contrat d'entretien souscrit.

### **3. FACTURATION ET PAIEMENT**

3.1. Facturation : Le client accepte de recevoir les factures par e-mail. Il indiquera à Take-off Solutions s.à r.l. l'adresse électronique pour l'envoi de ces dernières. En cas de refus, des frais administratifs seront ajoutés à la facture.

La facturation est anticipative. Si l'installation ne coïncide pas avec le 1er jour du mois, la facturation se rapportant à cette période se fait au prorata temporis.

3.2. Paiement : Toutes nos factures sont payables au comptant, net et sans escompte. Take-off Solutions s.à r.l. se réserve le droit de suspendre l'exécution du contrat si le paiement n'est pas réalisé comme convenu (voir article 3.3. des présentes conditions générales).

3.3. Défaut de paiement : Tout montant non payé à l'échéance portera de plein droit et sans mise en demeure un intérêt au taux légal tel que prévu par la loi du 29 mars 2013 sur les retards de paiement dans les transactions commerciales (« Loi de 2013 ») sans préjudice quant aux frais de recouvrement forfaitaire. Au-delà des frais de recouvrement, Take-off Solutions s.à r.l. aura droit à une indemnisation raisonnable pour tout autre frais de recouvrement au-delà du montant forfaitaire résultant du retard de paiement conformément à l'article 5 de la Loi de 2013.

Toute facture non contestée par écrit dans les quinze (15) jours de leur réception sont réputées acceptées. En cas de non-paiement d'une seule échéance, Take-off Solutions s.à r.l. se réserve la faculté de suspendre l'exécution du contrat huit (8) jours après mise en demeure restée infructueuse, sans préjudice de tous dommages, intérêts et indemnités auxquels Take-off Solutions s.à r.l. pourrait prétendre.

Dans un délai de quinze (15) jours faisant suite à une deuxième mise en demeure restée sans effet, Take-off Solutions s.à r.l. sera habilitée à réclamer la résiliation du contrat avec le client.

Cette résiliation a lieu sans que le client ne puisse prétendre à une indemnité quelconque de la part de Take-off Solutions s.à r.l. pour des dommages tels qu'entre autres visés à l'article 22.2. des présentes conditions générales et sans préjudice des sommes dont le client est encore redevable. Le client est notamment tenu de payer immédiatement à Take-off Solutions s.à r.l. tous les montants dus pour le reste de la durée du contrat, y compris son renouvellement le cas échéant.

Afin de compenser le préjudice résultant du défaut de paiement, le client versera à titre de clause pénale forfaitaire une indemnité égale à 30% du montant exigible non payé à l'échéance (avec un minimum de 100 euros).

### **4. ASSISTANCE A DISTANCE**

4.1. Assistance à distance : (remote services)

Afin de permettre la réparation rapide et efficace du produit, le client contactera dans un premier temps le service support, avec lequel il coopérera pleinement. La plupart des modèles de produits sont supportés et exploités par des données qui peuvent être collectées automatiquement par Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox. Les transferts de remote data du client sont notamment des produits d'enregistrement, métrés, quantités de livraison, configuration et tendances, versions de logiciels, problèmes et code d'erreur de données. Les remote data seront transférées de manière sécurisée telle que définie par Xerox. La possibilité de remote data access n'autorise pas Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox à lire, voir ou télécharger le contenu des documents traités du client. Le transfert de remote data requiert l'accord préalable du client. Le support de logiciel n'est assuré que par téléphone ou via le remote access et à l'aide des outils de support en ligne et couvre le logiciel intégré dans la machine et les applications approuvées et fournies par Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox. Si nécessaire, le client donne à Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox le droit de rassembler et d'utiliser gratuitement les remote data access. Les remote data access seront autorisés par le client selon la méthode définie par Xerox. Le client doit, en tout temps, garantir à Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox le remote data access. Si le client échoue dans la connexion et l'entretien du remote data access, Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox a le droit de porter en compte au client des frais administratifs au tarif alors en vigueur et ce, jusqu'à la reconnexion du remote data access par le client.

4.2. Assistance technique :

Le client est invité, dans un premier temps, à résoudre le problème lui-même via le matériel de support et de diagnostic livrés avec le produit, ainsi que l'information fournie sur le site web du fabricant et l'assistance via e-mail. En cas d'échec, le client doit s'adresser au service support de 1<sup>er</sup> niveau de Take-off Solutions s.à r.l. afin de profiter des services prévus au contrat.

Afin de garantir la réparation de l'appareil dans les meilleurs délais, le client fournira l'aide appropriée au service support afin de résoudre les problèmes. Si le problème ne peut être résolu par d'autres moyens, il sera décidé s'il est opportun d'intervenir sur place.

Les conversations téléphoniques peuvent être écoutées à des fins de formation.

### **5. CONDITIONS D'INTERVENTION**

5.1. Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox ou un sous-traitant agréé par ces derniers s'engage à intervenir du lundi au vendredi, de 8h00 à 16h00, à l'exclusion des jours fériés.

5.2. Le client veillera à assurer à Take-off Solutions s.à r.l., Xerox ou un sous-traitant agréé par ces derniers, un accès aux produits défectueux chaque fois que le service de réparation sera nécessaire et à coopérer afin de permettre une exécution rapide et efficace du service sans interruption. Le client veillera à fournir au technicien les équipements de sécurité en vigueur dans son établissement.

### **6. FOURNITURE DE CONSOMMABLES (cartouches d'encre et autres consommables)**

6.1. Sauf mention contraire dans le contrat et son (ses) annexe(s), le contrat omnium inclut la provision de toute cartouche d'encre et des « autres consommables ». Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox pourra contrôler les commandes d'encre par le client au moyen d'un relevé de compteur obtenu dans le cadre de l'utilisation du module de commande de consommables en ligne, à la commande de l'encre, ou lors de visites sur place par ses techniciens.

6.2. Dans l'hypothèse où Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox aurait une créance en cours à l'égard du client, Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox se réserve le droit de ne pas exécuter les commandes.

6.3. Les Consommables seront exclusivement expédiés à l'adresse du client où est situé l'équipement. Si le client informe Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox d'un changement d'adresse, Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox a l'obligation de transmettre cette information au revendeur, et vice versa. Le module de commande de fourniture en ligne doit être privilégié par le client. Toutefois, des méthodes alternatives de commande sont mises à la disposition du client.

6.4. Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox mettra raisonnablement tout en œuvre afin de livrer les consommables dans les meilleurs délais. Une livraison express est possible moyennant paiement supplémentaire.

6.5. A chaque commande de consommables, le client communiquera obligatoirement le relevé de compteur noir et blanc, couleur et le numéro de série du produit attribué au contrat. Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox ne fournira pas de consommables dans l'éventualité où les éléments précités ne seraient pas communiqués au moment de la commande. Cette clause ne s'applique pas au client qui a mis en service le logiciel permettant le relevé automatique de compteurs.

6.6. En vue d'aider à la protection de l'environnement, Xerox se réserve le droit de remettre à neuf ou de remplir le toner, le kit consommables ou les cartouches de toner. Le recyclage des consommables se fait sous le même contrôle de qualité que le neuf.

6.7. Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox fournira des consommables compatibles avec les modes d'utilisation du client. Ces fournitures seront déterminées selon l'appréciation raisonnable de Take-off Solutions s.à r.l. ou de Xerox.

6.8. Les consommables au titre du contrat sont destinés à être utilisés par le client dans la machine à laquelle se rapporte le contrat. S'il y a des consommables en surplus, ils resteront la propriété Take-off Solutions s.à r.l. ou de Xerox et devront être retournés dans les plus brefs délais. Si la consommation de consommables est supérieure de plus de 10% à la consommation moyenne sur la gamme de produits, Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox se réserve le droit de facturer séparément les consommables additionnels.

6.9. Tout consommable non inclus dans la charge fixe d'entretien, tel que précisé dans le contrat, sera facturé séparément au client.

### **7. PIECES DE RECHANGE ET PRODUITS DE REMPLACEMENT**

Lors des entretiens, Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox peut utiliser des pièces neuves ou équivalentes ou un sous-ensemble de pièces qui ont une qualité identique ou supérieure. Toutes les pièces et sous-ensembles de pièces non fonctionnelles deviennent la propriété de Take-off Solutions s.à r.l. ou de Xerox. Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox pourra, si elle le juge nécessaire, exiger la restitution des pièces et se réserve le droit de facturer les pièces non restituées.

### **8. AMELIORATIONS ET MISES A JOUR**

Les améliorations et mises à jour de logiciels ou microprogrammes ne sont pas fournies en vertu du contrat, mais pourront être acquises séparément dès leur sortie.

### **9. VERSIONS DE MAINTENANCE**

Les défauts et autres problèmes de fonctionnement pourront être corrigés au moyen de "versions de maintenance" qui seront fournies en vertu du Contrat. Take-off Solutions s.à r.l. ne fournira des "versions de maintenance" que pour les logiciels et microprogrammes les plus récents, ayant fait l'objet des révisions requises.

### **10. INSTALLATION ET REINSTALLATION**

L'installation des produits n'est pas couverte par le contrat. Sur demande du client, Take-off Solutions s.à r.l. supervisera le déplacement de produits en ce compris la désinstallation, l'emballage, le déballage, la réinstallation et l'enlèvement, ou prestera tout service y afférent au tarif applicable selon l'intervention requise.

## 11. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage à :

- veiller pour les visites sur site et appels au service support que soient disponibles des membres du personnel qualifiés et connaissant l'environnement informatique du client et notamment ayant, à titre indicatif, des connaissances sur le réseau, les serveurs et les serveurs hébergés, de façon à apporter l'appui nécessaire aux techniciens de Take-off Solutions s.à r.l. ou de Xerox ou des sous-traitants agréés par cette dernière.
- garder des copies fidèles et à jour de l'ensemble des logiciels sous licence qui sont installés et conserver des informations détaillées quant à la localisation de ces éléments.
- effectuer la sauvegarde de ses données régulièrement et/ ou préalablement à toute intervention de Take-off Solutions s.à r.l. ou de Xerox ou des sous-traitants agréés par cette dernière dans le cadre de la maintenance.

Si l'équipement est connecté à des logiciels ou bases de données intégrées ou non, le client doit avoir fait le nécessaire pour protéger les données. En aucun cas, Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox ou des sous-traitants agréés par cette dernière ne peut être tenu responsable de destructions ou altérations de données, ni de perte commerciale directe ou indirecte associée, quels que soient le moment et la nature de l'intervention de Take-off Solutions s.à r.l. ou de Xerox ou des sous-traitants agréés par cette dernière. Le client ne pourra refuser l'accès à un technicien sur base religieuse, de couleur ou de connaissances linguistiques. Des frais supplémentaires de maintenance peuvent être facturés au client si ce dernier ne remplit pas ses obligations.

## 12. SERVICES NON-VISES

Le contrat n'oblige pas Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox à :

- réparer les dégâts résultant des tentatives du personnel autre que les représentants de Take-off Solutions s.à r.l. ou de Xerox ou des sous-traitants agréés par cette dernière, de réparer ou entretenir les machines;
- réparer tous les dégâts, pannes, ou défauts résultant d'un accident, une faute intentionnelle ou non du client, d'une utilisation inadéquate, d'une installation incorrecte, ou d'un raccordement à des pièces ou à de la mémoire incompatible, sauf entente par un représentant de Take-off Solutions s.à r.l. ou de Xerox ou des sous-traitants agréés par cette dernière;
- fournir une assistance fondée ou impliquant l'utilisation de logiciels d'application non supportés par la marque du produit ou non configurés pour des produits de la marque en question, y compris idem dans le cadre de modification du operating system ou réseau du client ;
- réparer les dégâts, pannes, ou défauts provoqués par l'utilisation d'accessoires ou de matériel impropre à la marque du produit, ou propre à la marque mais qui ne sont pas spécifiquement adaptés aux machines concernées. Take-off Solutions s.à r.l. ou de Xerox ou des sous-traitants agréés par cette dernière se réserve le droit de facturer au client le service rendu dans ces circonstances au taux habituel de prestation de service ;
- effectuer l'entretien ou le nettoyage, ou réparer les dégâts, pannes, ou défauts résultant du défaut d'entretien ou de nettoyage tels que prescrits dans les manuels d'utilisation ;
- réparer les dégâts, pannes, ou défauts résultant de l'utilisation du produit dans un environnement ne répondant pas aux prescriptions établies dans le manuel d'utilisation ;
- réparer les dégâts, pannes, ou défauts résultant du déplacement d'une machine en contravention avec les directives de transport prescrites par le manuel d'utilisation ;
- réparer les dégâts, pannes, ou défauts résultant du non-respect des prescriptions légales en matière de sécurité, notamment prise de terre et emploi du matériel électrique ;
- réparer des accessoires qui ne sont pas de la marque en question ;
- entretenir la machine après que la limite de sa durée d'utilisation ait été atteinte ;
- réparer les dégâts, pannes, ou défauts résultant de la peinture ou toute autre finition réalisée.

## 13. DEMENAGEMENT

Le client prévendra Take-off Solutions s.à r.l. préalablement par écrit de tout déménagement des équipements. Il fera exécuter ce déménagement par Take-off Solutions s.à r.l. à ses frais. A défaut, il agit à ses propres risques.

## 14. MAINTENANCE D'UN EQUIPEMENT D'OCCASION

Si l'objet du contrat concerne une machine d'occasion, un contrôle préalable à l'exécution du contrat, portant sur le délai et le matériel, devra être exécuté par un technicien de Take-off Solutions s.à r.l. ou de Xerox ou des sous-traitants agréés par cette dernière. Ce contrôle est à la charge du client. Le client veillera à ce que Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox ou des sous-traitants agréés par cette dernière soit mis en mesure d'effectuer pareil contrôle. Le contrat est uniquement disponible pour des machines d'occasion si tous les frais dus à Take-off Solutions s.à r.l. concernant ces/cette machine(s) ont été entièrement acquittés.

## 15. RELEVÉ DES COMPTEURS

15.1. Pour permettre la facturation des impressions, un software de relevé automatique de compteurs sera installé.

15.2. Si le client refuse l'installation du software de relevé automatique de compteurs, le client devra fournir à Take-off Solutions s.à r.l. ou à Xerox un relevé de compteur des équipements par courrier électronique à la date notifiée par Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox sous peine de se voir appliquer une facture sur base des estimations. Une facturation mensuelle supplémentaire sera effective pour le traitement manuel de ces informations de la part de Take-off Solutions s.à r.l..

15.3. Les copies engagées, comprises dans les charges fixes d'entretien, qui ne sont pas réalisées au moment de la facturation périodique, ne pourront être reportées. Aucun crédit ne sera accordé pour les pages non utilisées du volume engagé.

15.4. Si un engagement minimum en copies est prévu au contrat, les éventuelles copies supplémentaires seront facturées en même temps que la redevance d'entretien de la période suivante.

15.5. Si le client n'a pas d'engagement de copies, la facturation s'effectuera sur base des copies effectuées. A chaque date d'anniversaire du contrat, il sera effectué une analyse en fonction du volume réalisé les 12 mois précédents. Si le volume annuel réalisé sur les équipements couverts par le contrat est 20% inférieur au volume estimé par le client à la signature du contrat, Take-off Solutions s.à r.l. se réserve le droit d'adapter le prix par impression.

15.6. Take-off Solutions s.à r.l. peut à tout moment régulariser la facturation sur base d'un relevé de compteur réel si les impressions effectuées s'avèrent significativement supérieures aux impressions déjà facturées.

15.7. Si le compteur des scans et fax envoyés est 20% plus élevé que total des impressions, Take-off Solutions s.à r.l. se réserve le droit de facturer les scans et fax au tarif en vigueur.

## 16. REVISION DE PRIX

Les prix sont susceptibles d'être modifiés par Take-off Solutions s.à r.l. conformément aux dispositions légales en vigueur, en fonction du coût des matières premières et autres frais directement associés aux produits livrés par la marque du produit.

## 17. TAUX DE COUVERTURE ET CHANGEMENT ABUSIF DE CARTOUCHE

Take-off Solutions s.à r.l. se réserve le droit de facturer en supplément tout changement abusif de cartouches. La machine signale au client le moment auquel il faut changer les cartouches. Si le client les change avant l'instruction de la machine, ce dernier sera facturé pour la perte de toner occasionnée.

Un taux moyen de couverture est prévu au contrat (norme ISO 5%). Si ce taux de couverture est dépassé, Take-off Solutions s.à r.l. se réserve le droit de facturer en supplément et d'adapter les facturations futures.

## 18. CONDITIONS LIEES A LA GESTION DELEGUEE DES IMPRESSIONS MPS

18.1. Obligations du client

Le Client reconnaît qu'il n'a aucun droit à utiliser, accéder ou faire fonctionner les Outils MPS, sauf accord préalable écrit de Take-off Solutions s.à r.l. ou du fabricant.

18.2. Licence XDA (Xerox) Xerox octroie au client une licence non exclusive et non transférable qui l'autorise à utiliser chaque version du logiciel XDA mis à sa disposition dans le cadre d'un contrat relatif à la fourniture de services de gestion des moyens de production documentaire au sein du pays de livraison, sur chaque équipement pendant la durée dudit contrat. Le client ne dispose d'aucun autre droit sur le logiciel XDA et, en particulier, ne peut pas distribuer, copier, modifier, décompiler, rétro-concevoir ce logiciel ou créer des applications dérivées de celui-ci (sauf dans la mesure où cela est nécessaire pour obtenir l'interopérabilité avec un autre logiciel développé indépendamment, comme l'autorise explicitement la loi), ni autoriser d'autres personnes à procéder de la sorte. Le logiciel XDA ainsi que tous les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle s'y rapportant resteront à tout moment la propriété exclusive de Xerox et/ou de ses concédants de licence. »

18.3. Licence outils (HP)

Les Outils HP sont des Informations confidentielles d'HP et doivent être protégés, sauf si lesdites informations confidentielles se trouvaient dans le domaine public à la date ou après la date de divulgation sans faute de la part du client, se trouvaient légalement en possession de la partie destinataire ou d'un tiers libre de toute obligation de confidentialité ou ont été développées par le client, ses employés ou agents indépendamment et sans référence à l'une quelconque des informations confidentielles d' HP.

18.4. Collecte de données à distance.

Le logiciel MPS permet à Take-off Solutions s.à r.l. de collecter automatiquement depuis l'équipement sur lequel il est installé ou connecté, au moyen d'une transmission électronique vers un site extérieur sécurisé, certaines données utilisées par Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox ou un prestataire désigné pour assurer le support ou la maintenance de l'équipement ou à des fins de facturation, de réapprovisionnement ou d'amélioration du produit. Les données transmises automatiquement peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, l'enregistrement du produit, le relevé compteur, le niveau des consommables, la configuration et les paramètres de l'équipement, la version du logiciel et les données relatives aux codes problèmes/d'erreurs. Toutes ces données seront transmises de façon sécurisée. Cette fonction de transmission automatique de données ne permettra aucunement à cette dernière ou à Xerox de visionner, consulter ou télécharger le contenu des documents du client stockés sur ou acheminés au moyen de l'équipement ou des systèmes d'information du client.

## 19. RECONDUCTION

A l'issue de la période du contrat d'entretien, et sauf disposition contraire prévue par contrat entre les parties, ce contrat sera tacitement reconduit pour une durée identique à sa durée initiale, sauf dénonciation notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une des parties au moins 6 mois avant la fin de ladite période.

## 20. CESSIION

Le client ne peut céder les droits et obligations découlant du présent contrat à un tiers sans l'autorisation préalable écrite de Take-off Solutions s.à r.l..

## 21. EXCEPTION D'INEXECUTION

Le client renonce à soulever l'exception d'inexécution aux fins de s'opposer au paiement des sommes dues à Take-off Solutions s.à r.l..

## 22. LIMITATION DE RESPONSABILITE

22.1. Nonobstant toute disposition légale ou réglementaire, les obligations à charge de Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox constituent des obligations de moyen. Dans l'hypothèse où des dispositions légales locales prévoieraient des obligations plus strictes ne pouvant être exclues conventionnellement, il sera fait application des obligations légales minimales incombant au prestataire de service.

22.2. Sauf disposition légale applicable en sens contraire, Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox ou ses sous-traitants ne seront en aucun cas responsables des dégâts indirects ou immatériels tels que perte de production, perte d'exploitation, perte de chance, perte de données, préjudice financier ou commercial ou autres, fortuits ou consécutifs provenant du service presté, même si Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox ou ses sous-traitants aurait été informé de la possibilité de tels dégâts, qui seraient la conséquence directe ou indirecte de dommages subis suite à l'installation, l'utilisation ou à la défaillance des produits livrés. Take-off ne saurait pas non plus être responsable de dommages liés à un problème de livraison, une avarie ou un défaut de sauvegarde, de dommages liés à une non-conformité aux besoins du client, d'une incompatibilité entre équipements, d'une obsolescence matérielle ou de dommages dus à une cause indépendante de la volonté de Take-off s.à r.l. ou Xerox ou ses sous-traitants ou à un cas de force majeure. Il est de la seule responsabilité du client de réaliser régulièrement des copies et avant toute intervention technique des copies de sauvegarde de ses systèmes opératoires, applications et données.

22.3. Sauf dispositions légales impératives en sens contraire, la responsabilité de Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox ou ses sous-traitants dans le cadre de la prestation de service en vertu du contrat sera limitée au coût annuel des services prestés.

22.4. Le client reste responsable de sa production finale, notamment en terme d'intégrité d'impression.

22.5. En cas de faute dans l'exécution du contrat, la responsabilité de Take-off Solutions s.à r.l. ou Xerox ou ses sous-traitants est limitée à la remise en ordre de marche de la machine et ne sera en aucun cas responsable d'autres dommages tels que visés à l'article 22.2. ou autres.

## 23. RESILIATION

Le contrat entre Take-off Solutions s.à r.l. et le client peut être résilié par chacune des parties :

- en cas de violation grave par une des parties, à condition que, pour toute violation alléguée, la partie non fautive informe la partie fautive par avis écrit de ladite violation et la partie fautive ne remédie pas à son manquement dans un délai de vingt (20) jours à compter de la date de réception de cette information écrite,- si une partie manque à plusieurs obligations stipulées dans le contrat entre Take-off Solutions s.à r.l. et le client et constitue, dans son ensemble un manquement grave, et si elle ne remédie pas à de tels manquements dans les vingt (20) jours suivant l'information écrite,

- si le client n'est pas en mesure de payer ses factures à leur échéance et/ou en cas de défaillance d'un paiement, est déclaré en faillite, liquidation, gestion contrôlée, ou concordat ou fait l'objet d'une saisie,

- dans le cas où un changement de contrôle conduirait à une situation où une partie est ou devient contrôlée par une partie qui est un concurrent de l'autre partie

Pour exercer cette faculté de résiliation, chaque partie devra adresser à l'autre une lettre de résiliation avec les motifs. La résiliation prendra effet au plus tard dans les trente (30) jours de la date de réception de la lettre de résiliation envoyée par recommandée avec accusé de réception.

Le client reste redevable des montants dus jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation sans préjudice quant à toute autre indemnité, frais, etc prévus par les présentes conditions générales.

En cas de résiliation par le client sans manquements graves par Take-off Solutions s.à r.l. du contrat avant l'échéance du contrat, renouvellement y compris, le client est tenu de payer immédiatement à Take-off Solutions s.à r.l. tous les montants dus pour la durée du contrat, renouvellement y compris.

Dans ce cas, le dommage de Take-off Solutions s.à r.l. est en outre fixé à 100% du montant correspondant à la moyenne mensuelle des montants facturés sur les six derniers mois (hors TVA) multipliés par le nombre de mois restant à courir jusqu'à l'expiration normale du contrat sans préjudice aux droits de Take-off Solutions s.à r.l. de poursuivre l'exécution en nature ou de réclamer une indemnité supérieure.

Cette disposition est également d'application si le client résilie unilatéralement le contrat.

## 24. NULLITE

La nullité de toute clause ou partie de clause ne rendra pas les présentes conditions générales nulles mais n'affectera que la clause ou partie de clause concernée.

## 25. LOI ET COMPETENCE

Les contrats d'entretien conclus entre Take-off Solutions s.à r.l. et le client sont soumis à la loi luxembourgeoise.

En cas de litige ou de contestation de quelque nature que ce soit, seuls les Tribunaux de Luxembourg seront compétents.

## 26. DONNEES PERSONNELLES

Afin d'identifier un client, de traiter une commande, d'exécuter une tâche, de livrer les produits ou d'organiser la délivrance d'une licence d'un logiciel, Take-off Solutions s.à r.l. utilise des informations sur une personne identifiée ou identifiable (« données personnelles ») telles que nom, adresse email, adresse postale, nom de société, numéro de TVA de société, relevé d'identité bancaire de société et numéro de téléphone de la personne de contact du client, historique de paiement, ...

Les deux parties certifient et acceptent de se conformer à la législation luxembourgeoise et européenne Règlement Général sur la Protection des Données de l'UE (Règlement UE 2016/679) lorsqu'elles utilisent, manipulent, divulguent, transfèrent, partagent ou traitent des données personnelles et de garder ces données personnelles confidentielles. Le client reconnaît et accepte que Take-off Solutions s.à r.l. est autorisé, afin d'exécuter une tâche et de se conformer à ses obligations légales et/ou contractuelles, à traiter et collecter les données personnelles qui lui sont transmises par le client ainsi qu'à les transférer à ses fournisseurs et sous-traitants. Le client garantit qu'il a obtenu, si nécessaire, le consentement de ses interlocuteurs à cet échange d'informations avec Take-off Solutions s.à r.l., ses fournisseurs et ses sous-traitants.

Dans la mesure où Take-off Solutions s.à r.l. traite des données personnelles, la société doit :

a) Traiter les données personnelles transmises par le client uniquement conformément à ses instructions raisonnables, à aucunes autres fins que celles déterminées par la relation commerciale et conformément aux dispositions légales ;

b) Ne pas effectuer de transferts de données transfrontaliers, divulguer ou autrement autoriser l'accès aux données personnelles à un tiers, sans le consentement écrit préalable du client sauf si cela est rendu strictement nécessaire pour se conformer à une obligation légale d'une législation locale, européenne ou pour exécuter une tâche (par exemple pour transporter les produits par une société logistique, intervention sur le matériel par un sous-traitant) ; Ces sous-traitants ont un accès aux informations à caractère personnel limité au périmètre de ces activités et aux fins de l'exécution de ces activités.

c) Prendre des mesures raisonnables pour assurer de la fiabilité du personnel ayant accès aux données personnelles et s'assurer que ce personnel est soumis à des obligations de confidentialité ;

d) Compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour empêcher le traitement non autorisé ou illégal des données personnelles et protéger contre la perte accidentelle, la destruction ou l'endommagement des données personnelles ;

e) Informer le client de toute demande relative aux données personnelles, de demande de tiers, de violation de sécurité ou de perte des données personnelles du client ;

f) Conserver les données personnelles du client aussi longtemps que leur conservation est nécessaire à la réalisation des objectifs cités ci-dessus ou aussi longtemps qu'une loi le requiert. La durée de conservation des données contractuelles se termine à la fin du délai légal de prescription.

Vous pouvez adresser vos questions concernant vos données personnelles à l'adresse e-mail [info@takeoff.lu](mailto:info@takeoff.lu). Toute demande doit être signée et datée, accompagnée d'une copie de la carte d'identité du demandeur afin d'identifier le client.