



## Conditions générales de fourniture et de service de Ficos S.A.

### 1. Remarques préliminaires

Les présentes conditions générales de fourniture et de service de la société Ficos S.A. font partie intégrante des offres ou des contrats conclus. Nos conditions générales ne sont primées que par des documents formellement reconnus et signés par nous tels que des contrats, des cahiers des charges etc.

Sauf convention écrite contraire, le client est censé avoir pris connaissance de ces conditions générales et en avoir accepté toutes les clauses. En cas de divergence avec des conditions ou des remarques spéciales faites à l'offre, ces dernières ont priorité.

La nullité d'une des conditions des présentes conditions générales n'entraîne pas la nullité des autres dispositions.

### 2. Offre

Toutes nos offres ne deviennent définitives qu'après acceptation du marché de notre part ou par la signature d'un contrat ainsi qu'après réception du paiement de l'acompte convenu.

Lors de la passation de la commande, nous considérons notre offre acceptée dans son intégralité sauf réserves formulées contractuellement.

Des prestations non décrites dans nos offres ne font pas partie de nos prestations.

Des commandes supplémentaires ne sont pas soumises à des conventions spéciales plus anciennes.

Nos offres ont une validité de trois mois.

La TVA n'est pas comprise dans nos offres ou prix unitaires. Elle est comptée au moment de la facturation au taux de TVA légal en vigueur.

Des modifications par rapport aux spécifications pendant ou ultérieurement au développement propre peuvent nécessiter des avenants à l'offre de base.

Des coûts supplémentaires communiqués au client, qui restent sans opposition, remarque ou accord dans les 3 jours avant la date du début des services ou de la préparation ou l'implémentation des services, sont supposés être acceptés pour le principe et le prix suivant les articles ci-dessus.

A défaut de prix unitaires et dans le cas où aucun nouveau prix n'a été convenu, les services seront réalisés en régie suivant tarif en vigueur ou en fonction du nombre de lignes de code source développées, (hors lignes de commentaire) multipliée par 0.06 hr/ligne au tarif de développeur expérimenté, code design, tests et corrections compris, mais sans consultance et analyse du processus et sans la rédaction des spécifications techniques à approuver.

### 3. Conditions techniques générales

Le client est obligé de suivre les instructions techniques données par le fournisseur.

Le vendeur considère ses clients comme experts dans leur métier. Dès lors, le client a la responsabilité des informations données pour les réalisations de développements spécifiques.

La réalisation de services ne peut débuter qu'après approbation par le client du cahier des charges précisant les détails du service à rendre, et qu'à partir du moment de la disponibilité du ou des technicien(s) et du ou des développeur(s) prévus pour la réalisation du service.

Les possibilités techniques lors du développement d'un logiciel dépendent du système d'opération, du hardware, du moteur de base de données et d'autres éléments. Le fournisseur se réserve le droit de pouvoir adapter des spécifications, mêmes approuvées auparavant, aux possibilités disponibles.

Les choix des technologies utilisées pour tous développements sont du seul ressort du fournisseur.

Le fournisseur se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations, objet d'un contrat, à des tiers.

Pour un développement propre, le client est toujours le testeur final des nouvelles fonctionnalités. Il est dès lors conscient et d'accord que des non-conformités sont possibles dans un premier temps d'utilisation et lors de chaque autre modification.



C'est le client lui-même qui décide, de qui aura accès à l'installation, aux bases de données, aux mots de passe, ... au sein de son entreprise. Au début du contrat, le client demandera les codes de connexion pour les personnes qu'il aura désignées en communiquant, au fournisseur, l'identité et les coordonnées de chaque utilisateur. Il appartient au client de communiquer spontanément et immédiatement tout changement de permission d'accès se produisant pendant la durée du contrat.

Le client indiquera une adresse e-mail à utiliser comme canal de communication pour des questions administratives. Il se porte responsable de la consultation journalière de cette boîte e-mail.

En cas d'achat du droit d'utilisation des structures de base de données faisant partie des développements de Ficos pour un développement propre par le client ou par un autre prestataire, toutes informations relatives aux structures sont facturées au tarif d'un analyste. Par l'achat de ce droit d'utilisation, le client n'a pas le droit de réclamer des documents explicites et écrits des tables et des champs des diverses bases de données.

#### **4. Conditions particulières concernant des logiciels standards**

Pour des logiciels standards fournis par la société Ficos S.A., les conditions de licence du logiciel en question sont d'application. Ceci concerne les logiciels standards développés par Ficos S.A. elle-même ainsi que ceux développés par des tiers.

#### **5. Conditions particulières concernant l'hébergement de sites web, d'adresses e-mail, d'applications cloud et de localisation**

##### **5.1. Généralités**

Les applications sont hébergées sur des serveurs utilisant une technologie de réplication de données.

C'est-à-dire que plusieurs disques travaillent ensemble. En dehors de cette sécurité, sauf convention particulière, le client est censé réaliser ses propres copies de sécurité pour les données qui lui sont importantes.

Nous appliquons des critères éthiques les plus élevés.

Le fournisseur est en droit de rendre inaccessible le site du client, de suspendre ou de restreindre son accès au service, et ce sans préavis, sans mise en demeure, sans justificatif et sans que le client ne puisse réclamer des dommages et intérêts :

- S'il considère que le contenu est en contradiction avec la législation applicable ou avec nos critères éthiques (RFC 1855 édité en 1995)
- S'il constate le non-respect du client d'une ou de plusieurs clauses des présentes conditions générales susceptible d'affecter le bon fonctionnement technique du Service.
- Si les coordonnées données par le client apparaissent fausses, inexactes ou non mises à jour.

En cas de piratage de l'infrastructure utilisée pour nos services ou en cas de toute autre raison susceptible de porter atteinte à la sécurité de l'infrastructure, Ficos S.A. est en droit de suspendre ou de restreindre l'accès au service ou de prendre toute autre mesure technique pour préserver l'intégrité du service.

##### **5.2 Localisation**

Des applications concernant la géolocalisation, le tracking et la reconnaissance de présence dépendent d'éléments comme le contact au satellite, la possibilité de connexion à des réseaux internes ou externes, l'absence de champs magnétiques, .... Dès lors, la fonctionnalité de telles applications peut être réduite ou même interrompue en fonction de la qualité de l'environnement de transmission des données (Voir également point 13 – Garanties).

##### **5.3 Récupération de données du client en fin de contrat**

Un mois après la fin du contrat, toutes les données (fichier, textes, programmes, données, ...) stockées par le client sur nos installations seront effacées.

Concernant la récupération des données, le client sera invité à choisir, dans les 5 jours ouvrables suivant la demande, sous laquelle des deux formes décrites ci-dessous il aimerait récupérer ses données.

- 1) Support de stockage amovible fourni par Ficos S.A. (p.ex. clé USB)
- 2) Migration vers un support non amovible fourni par le client

Dès que la migration est achevée, le fournisseur en avertira le client par E-mail. Dans cet e-mail le client sera invité à nous faire part de toute remarque relative à la correcte exécution de la migration. Dans le cas où on resterait sans réponse de la part du client dans les 5 jours ouvrables suivant la date d'envoi de l'e-mail, la migration sera considérée comme ayant été effectuée correctement et plus aucune remarque ne pourra être acceptée. Pour être recevable, les remarques doivent clairement identifier et décrire les problèmes observés.

Dans les deux cas, le coût de la récupération ou de la migration sera facturé en régie ou suivant une offre établie. Ficos S.A. se réserve le droit de réclamer un paiement à l'avance ou de conditionner la remise du support de stockage/la procédure de migration au paiement de toute facture éventuellement non payée.



## 6. Conditions techniques particulières concernant Smart Factory, Smart Building et Home Brain

Ces applications concernent la saisie, l'analyse, la mémorisation et la communication de données quelconques ainsi que le réglage de processus et d'actions.

Le client est responsable de la communication de toutes les valeurs limites pour la saisie des données ainsi que pour la communication des modèles d'analyse pour définir les processus et actions désirées.

La connexion sur une installation existante ne peut être réalisée qu'avec l'accord du client et du fournisseur de l'installation.

## 7. Contrats de maintenance

La redevance annuelle par défaut pour un contrat d'entretien est de 20% de la valeur actualisée des licences. Lors de la reconduction d'un contrat d'entretien après interruption, la redevance pour la période interrompue est due par le client.

Les dispositions particulières éventuelles pour des contrats de maintenance sont établies dans un document particulier.

## 8. Services payants

Tous les services en relation avec l'installation, l'implémentation, formation, analyses, configuration du logiciel, des imprimantes, du réseau et tout autre hardware, des problèmes de backup, réorganisation, réparation et recouvrement de données perdues, ouverture ou création de fichiers, consultation, saisies de données, des aides lors d'importations de données de toute nature, des interventions sur des applications et programmes individuels, mise en page de listes, scripts, macro programmation, interfaces avec d'autres logiciels et installation, conseils en gestion d'entreprise dans le cadre de l'introduction et de l'utilisation de Hit-Office, suivis particulièrement demandés des tickets évolutifs par rapport à leur introduction dans le processus de gestion du client, rédaction de livrables de quelque nature que ce soit, tous les services dans le cadre de modifications évolutives des développements, ... sont à charge du client.

## 9. Dispositions financières

### 9.1. Généralités

Des factures partielles sont établies suivant état d'avancement des fournitures ou services ou bien, suivant plan de paiement établi avec le client.

Les factures sont payables intégralement et sans retenue d'aucune sorte dans un délai de 30 jours prenant cours à la date de facturation, sur un compte bancaire indiqué par la Ficos S.A.

Indépendamment des délais de paiement convenus, l'encours maximum autorisé pour le client est limité par la limite de crédit qui lui est associée.

Les montants non payés à l'échéance ou payés avec retard, en partie ou entièrement, seront majorés d'intérêts moratoires mensuels de 1.0 % et cela sans avertissement ou mise en demeure particulière.

Lorsque tout ou une partie d'une facture reste impayée dans les 8 jours suivant la réception d'une lettre de mise en demeure recommandée à la poste, le client sera en outre redevable d'une indemnité forfaitaire égale à 10 % du montant de la facture avec un minimum de 500 €, sans préjudice de l'application des intérêts moratoires.

Nous nous réservons le droit de céder nos factures à des tiers, sans qu'un avertissement préalable soit nécessaire.

Par défaut de paiement d'une seule facture venue à échéance avec plus d'un mois de retard et à défaut de propositions de paiements acceptées par nous, toutes les factures, de même que celles qui ne sont pas encore venues à échéance deviennent exigibles, et nous serions en droit de demander la résiliation de tous contrats établis et l'annulation des commandes sans que le client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement. En outre, ce client devra honorer tous les services par paiement complet d'avance pour pouvoir assurer la continuation de nos services. Les services ne pourront être réalisés qu'après avoir reçu le paiement en notre compte bancaire.

En cas de doute sur la solvabilité ou liquidité du client, nous nous réservons le droit d'exiger en tout temps des garanties suffisantes de la part du client sur son aptitude financière à respecter ses engagements. Au cas où les garanties financières du client ne seraient pas suffisantes, nous serions en droit d'annuler en tout ou en partie les contrats.

### 9.2. Services supports réalisés en ligne ou à distance

Pour les services et supports réalisés en ligne ou à distance, chaque client dispose d'un compte jeton. Le compte jeton doit être approvisionné pour pouvoir bénéficier de ces services.

En fonction du type de service, la tranche de temps couverte par un jeton varie :

- \* Simple support : 15 minutes
- \* Développeur : 10 minutes



\* Designer, consultant : 7,5 minutes  
Par tranche de temps entamée, un jeton sera déduit du compte jeton client.

### 9.3. Particularités concernant les applications de type cloud, web, e-mail

Les services d'hébergement de sites web et boîtes e-mails sont facturés avant la période de service. Un service d'hébergement n'est mis en ligne qu'après réception intégrale du paiement de la première facture.

Lorsque tout ou une partie d'une facture reste impayée dans les 8 jours suivant la réception d'une lettre de mise en demeure envoyée par recommandé, Ficos S.A. se réserve le droit de suspendre, sans avertissement particulier et sans que le client ne puisse réclamer des dommages et intérêts, l'accès au service et ce jusqu'à réception en notre compte bancaire du montant total de la facture, majoré le cas échéant des intérêts et pénalités de retard.

Pour les contrats d'enregistrement de domaines et les hébergements de sites web et boîtes mail d'une valeur annuelle inférieure à 1.000,00 €, le service pourra être suspendu après envoi d'une première simple lettre de rappel ou d'un simple rappel par e-mail.

Les services dont le paiement se fait par un compte de crédit approvisionné par le client s'arrêtent automatiquement lors d'un solde insuffisant. Le client aura été alerté suffisamment tôt par des pop-ups à l'écran et des e-mails automatisées envoyés à l'attention de l'adresse e-mail indiquée comme adresse de contact du client.

Pour la déconnexion et la reconnexion d'un service de type cloud, web ou e-mail, le client participe aux frais avec un montant de 75€.

### 9.4. Particularité concernant les contrats de location

En cas de non-respect des paiements, Ficos SA est autorisé de désinstaller ou de bloquer l'utilisation du logiciel jusqu'à paiement des factures.

## 10. Propriété intellectuelle

Le fournisseur conservera la propriété de tous les développements informatiques ou autres dont il sera l'auteur.

Le fournisseur pourra seul prétendre au savoir-faire développé lors de ses prestations.

La responsabilité de la Ficos S.A. ne pourra jamais être engagée dans le cadre de la propriété intellectuelle concernant des prestations commandées et réalisées sur demande du client. Le client s'engage à prendre en charge des demandes de tiers à ce sujet.

## 11. Délais de livraison et d'intervention

Les délais mentionnés ne sont donnés qu'à titre indicatif. L'organisation interne du client doit être structurée de sorte qu'elle ne puisse pas être perturbée en raison d'un dépassement de délais de fourniture. Le fournisseur ne couvre pas les frais en raison d'un dépassement de délais de fourniture.

S'il y a cependant une responsabilité spéciale et prouvée suite à un agissement irresponsable du fournisseur, l'indemnité pour retard et autres préjudices ne peut jamais excéder 3 % de la valeur de la partie concernée du contrat. En tous cas, le préjudice causé doit être établi de manière contradictoire.

## 12. Réception

Chaque bon de livraison doit être signé lisiblement (nom et signature) par un responsable du client.

La réception des systèmes installés, si convenu, se fait sur base de tests des processus de gestion convenus. Au cas où l'installation d'un système se fait par étapes, des réceptions partielles peuvent être réalisées.

## 13. Garanties

### 13.1 En général

Pour des logiciels standards fournis ou développés par la société Ficos S.A., les conditions de licence du logiciel en question sont d'application. Les conditions de licences d'un logiciel valent également pour des modules annexes indépendants.

L'utilisateur est lui-même responsable de la logique des résultats calculés par le logiciel fourni par la Ficos S.A.

La garantie offerte par le producteur, son représentant ou un revendeur agréé, se limite exclusivement et ceci au choix du producteur, au remboursement partiel du montant de la licence ou à la réparation des non conformités du logiciel éventuels par le fabricant, pour autant qu'il s'agisse d'un cas de garantie.



La garantie deviendra invalide si l'origine de la non-conformité est un accident, un abus ou une mauvaise utilisation du logiciel, un cas de force majeure, une utilisation de matériel non-conforme, ou du fait de tiers.

Aussi loin que les lois en application le permettent, le producteur et le revendeur agréé ne sont pas responsables pour des dommages quels qu'ils soient liés à l'utilisation ou la non-utilisabilité du logiciel, même pas si le producteur a été averti de tels problèmes. Ceci inclut la liste non-exhaustive suivante : des dommages particuliers, dégâts directs, des conséquences directes ou indirectes aux personnes, des pertes commerciales pour la société, le ralentissement ou l'interruption d'activité, la perte d'informations relatives aux bases de données ou tout autre type de perte.

Les non-conformités se produisant, communiquées et documentées par écrit pendant la période de garantie ou de maintenance, seront réparées par le producteur. Il est du devoir du client de communiquer immédiatement les non-conformités décelées. En cas de non-conformité, le client accepte des solutions de contournement du problème jusqu'à la réparation de la non-conformité. Tant qu'une non-conformité n'est pas systématiquement reproductible, elle ne peut pas être réparée avec certitude.

Le fournisseur distingue des niveaux pour des non-conformités reproductibles systématiquement dans le logiciel standard comme suit:

Haut : Une solution de contournement n'existe pas. Solution du problème avisée entre 1 jour et 5 jours de travail.

- le programme se termine ou se bloque de façon non contrôlée (plantage)
- des résultats importants ne sont pas calculés correctement (Différence > 1 %)
- des données importantes ne sont pas mémorisées

Moyen : Le fonctionnement de la structure du client est perturbé. Une solution de contournement existe. Solution du problème avisée entre 1 jour et 15 jours de travail.

Bas : La non-conformité ne cause qu'une réduction de confort chez l'utilisateur : Solution du problème avisée entre 1 jour et la prochaine release.

Ficos S.A. n'encourt aucune responsabilité pour toute difficulté d'utilisation liée au matériel informatique du client ou à son incompatibilité pour une utilisation correcte, en ce inclus en raison de tous logiciels tiers, paramétrages ou changement de configuration initiale qui interviendrait postérieurement à l'installation.

Ficos SA n'encourt aucune responsabilité en cas de retard dans l'exécution de ses prestations si l'impossibilité d'exécuter ses prestations dans le délai convenu trouve sa cause dans une faute commise par le Client, notamment une absence de communication d'informations nécessaires à la résolution de la non-conformité.

Ficos S.A. n'encourt aucune responsabilité en cas de dommage causé par un virus émanant ou propagé par l'intermédiaire du matériel du client, ou du fait d'un piratage informatique (hacking, ...).

### 13.2 Obligations et responsabilités du client

Pour que le fournisseur puisse accomplir sa mission de support et de réparation de non-conformités, le client doit mettre à disposition du fournisseur gratuitement toutes les informations, les ressources humaines et matérielles nécessaires, ainsi que l'accès à ses installations, ses bases de données et toutes autres softwares de tiers. De plus, il informera le fournisseur de tout changement de réglage qu'il aurait fait par rapport à l'installation initiale.

### 13.3 Applications et données sur nos serveurs

Pour les hébergements et applications de type « cloud », web et mail dont les données du client transitent entre le client et des personnes tierces (fournisseurs, clients, banques, services publics, ...) par nos installations ou par des installations que nous gérons en utilisant des réseaux de télécommunication publics ou privés, nous ne donnons aucune garantie pour le bon envoi et/ou la bonne réception des données. Le client doit se rassurer de la bonne transmission en suivant les informations d'éventuels messages de confirmation, de messages d'erreurs, de l'absence de messages attendus, ... pour prendre de façon proactive les mesures correctives nécessaires (p.ex. transmission manuelle d'une information) et nous informer du problème afin qu'on puisse y remédier au plus vite et dans la mesure du possible.

Toutes les données des clients sont répliquées sur des supports de stockage de données sur nos serveurs. En plus, le client peut demander un service de backup de sécurité différentiel selon un schéma à convenir. Néanmoins, Ficos S.A. ne donne aucune garantie en ce qui concerne la sauvegarde des données du client stockées sur ses serveurs. Il appartient donc au client de prendre les mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données pour le cas de perte ou de détérioration des données confiées, quel qu'en soit la cause.

Ficos S.A. mettra tout en œuvre pour que les services soient disponibles tous les jours, 24h/24. Néanmoins, elle se réserve le droit d'interrompre les services pour des raisons de maintenance, de mise à jour ou d'intervention sur ses serveurs, .... Le cas échéant, le client sera averti une semaine avant la période d'interruption prévue.

Ficos S.A. ne prend aucune responsabilité :

- pour tout problème d'utilisation de nos services lié à l'accès à internet, la vitesse de transmission et/ou la disponibilité d'internet pour le client.
- en cas d'indisponibilité du Service due à des travaux de mise à jour, de maintenance ou à des perturbations, techniques ou autres, affectant tout ou partie du service et qui échappent au contrôle du fournisseur (sans qu'il s'agisse nécessairement d'un cas de force majeure) ainsi qu'en cas de force majeure.

Le client assume seul la responsabilité relative à sa connexion internet, que celle-ci soit suffisante et adéquate pour utiliser nos services correctement.

Le client est seul responsable pour les conséquences en cas de perte ou de vol d'outils informatiques donnant accès aux données du client (ordinateur portable, tablette, smartphone, ...).

#### **13.4 Mots de passe / Codes de connexion**

Le client est entièrement et exclusivement responsable de la confidentialité des mots de passe nécessaires à l'utilisation des services que nous lui procurons. Ficos S.A. dégage toute responsabilité pour des utilisations illicites ou frauduleuses des mots de passe mis à disposition du client ou générés ou modifiés par le client lui-même.

Le client mettra en place une stratégie de sécurité visant la protection des mots de passe et codes d'accès, ceci incluant le changement systématique des mots de passe. La composition du mot de passe respectera les règles de l'art pour établir des mots de passe de sécurité supérieure.

#### **13.5 Couverture de risques par le client**

Si le client souhaite se couvrir pour des éventuelles pertes ou désagréments liés aux produits et services de la SA FICOS, il a l'obligation de faire couvrir, à sa charge exclusive, ce risque éventuel auprès d'une compagnie d'assurance de son choix avec l'obligation de la compagnie d'assurance de renoncer à une action récursoire contre la SA FICOS pour les sinistres éventuels.

#### **14. Installation miroir sur les installations du producteur et accès du producteur à l'installation du client**

Pour pouvoir reproduire et résoudre une non-conformité, le client doit donner accès au producteur à sa propre installation informatique et à ses bases de données et le producteur doit pouvoir copier les fichiers qu'il juge nécessaire.

Au cas où le client travaille sur une version de développement ou s'il est particulièrement pressé de résoudre une non-conformité ou un problème survenant suite sa méthodologie de travail, il convient d'installer une version miroir y compris les données réelles sur les installations du fournisseur, afin de pouvoir cerner la non-conformité plus rapidement et plus efficacement. Le coût de configuration de l'installation miroir, la redevance d'hébergement et le temps de service pour la maintenance de l'installation sont à charge du client et sont facturés suivant le tarif en vigueur.

#### **15. Résiliation du contrat**

En cas de non-respect des données techniques ou administratives convenues lors de la commande par le client, Ficos S.A. est autorisé à résilier le contrat de plein droit par lettre recommandée adressée au client sans qu'une mise en demeure soit nécessaire.

#### **16. Force majeure**

Tout évènement, quelle qu'en soit la durée, qui trouve son origine dans un cas de force majeure, nous autorise à suspendre l'exécution du contrat pendant la durée de l'évènement perturbateur. Sont considérés comme cas de force majeure: guerres, mobilisation, état d'occupation, terrorisme, trouble de l'ordre public, blocus, grèves, émeutes, lock-out, épidémies, état de quarantaine, vol d'équipement et de données, bris d'équipement, piratage sur nos installations ou celles du client, interruption de moyens de télécommunication et de connexion, incendie, explosion, interruption dans la livraison de composants nécessaires ou de l'énergie, restrictions ou n'importe quelle interdiction, imposés par les administrations publiques, insécurité juridique, catastrophes naturelles, inondations, ... et tout autre évènement imprévisible au moment de la conclusion du contrat et indépendant de notre volonté.

#### **17. Secret et confidentialité**

Chacune des parties s'engage à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient : statistiques d'appels, codes confidentiels, informations économiques, techniques, commerciales, publicitaires, etc., auxquelles elle aurait pu avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

Les deux parties prendront toutes les mesures nécessaires, vis-à-vis de leur personnel, préposés et de leurs prestataires de services auxquels elles pourraient faire appel, pour assurer le secret et la confidentialité de toutes les informations et documents visés à l'alinéa ci-dessus.

De même, les conditions présentes, les offres et les conditions particulières qui y figurent sont réputés confidentiels et à ce titre, ne peuvent faire l'objet, ni d'une publication, ni d'une communication à des tiers, sauf autorisation expresse des deux parties.

Au cas où une autorité administrative ou juridictionnelle adressait à la Ficos S.A., dans le respect de la loi applicable, une demande expresse de communication de données relatives au client, la Ficos S.A. ne pourra s'opposer à celle-ci et ne prendra aucune responsabilité par rapport aux conséquences entraînées.

---

Grand-Rue 33-35/A  
LU-9905 Troisvierges

Tel.: +352 20 88 20 23  
E-Mail: info@ficos.com

www.ficos.com

---



#### **18. Non-sollicitation de personnel**

Chacune des parties s'engage, pendant la durée du contrat augmentée d'une période de douze mois à compter de son expiration, à ne pas prendre à son service, engager ou à faire des offres d'engagement à un collaborateur de l'autre partie, sans accord écrit et préalable de l'autre partie.

Chacune des parties s'engage en cas de non-respect d'une telle clause à dédommager l'autre partie en lui versant une indemnité égale à la rémunération brute totale octroyée à ce collaborateur pendant l'année précédant son départ.

Nous attachons beaucoup d'importance à un comportement correct concernant la communication entre client, utilisateur et collaborateurs de l'équipe de Hit-Office. Un comportement chicanant, blessant, agressif, destructif, démoralisant, ... de la part du client ou de l'utilisateur envers les collaborateurs de l'équipe Hit-Office constitue une raison de résiliation des contrats conclus, sans que le client puisse exiger un dédommagement pour préjudice quelconque.

#### **19. Législation applicable – juridiction compétente**

Pour les clients établis ou domiciliés au GD du Luxembourg au moment de la conclusion du contrat, les relations contractuelles sont soumises à la législation luxembourgeoise.

Pour les clients établis ou domiciliés à l'étranger, les juridictions belges sont exclusivement compétentes et dans ce cas la législation belge est exclusivement applicable. Pour les clients établis ou domiciliés en Flandre, les juridictions compétentes pour Hasselt sont à saisir. Pour les clients établis en Région Wallonie (sans le territoire de la Communauté germanophone) et en Région Bruxelloise, les juridictions de Liège sont compétentes. Les clients établis ou domiciliés en Communauté germanophone ou dans un autre pays étranger que la Belgique, seules les juridictions d'Eupen sont compétentes. Ficos S.A. a néanmoins le droit de porter les litiges devant une autre juridiction légalement compétente.