

TERMES ET CONDITIONS GENERALES



SPRYNG

1. APPLICATION

- 1.1. Les termes et conditions générales de Spryng S.A.R.L. (**Spryng**) sont présentées dans ce document. La société Spryng, ayant son siège statutaire à 1017 CW Amsterdam, Pays-Bas, et ses bureaux à 2018 Anvers, Belgique, enregistrée auprès de la chambre de commerce d'Amsterdam sous le numéro 62962825 et numéro de TVA NL 8550.30.884 B01.
- 1.2. Les termes et conditions générales de Spryng sont applicables à tous les actes légaux effectués par/ou au nom de la société Spryng. Les termes et conditions générales sont aussi applicables sur tous les présents et futurs services proposés par Spryng ainsi que sur toutes les modifications et amendements ajoutées ultérieurement (les **Services**). L'applicabilité des conditions générales utilisées par n'importe quel contractant (**Client**) de Spryng est explicitement rejetée.
- 1.3. En utilisant un ou plusieurs Services, en utilisant les Services de Spryng et/ou et en faisant un paiement pour ses Services, Client reconnaît son acceptation et son consentement à l'applicabilité de ces termes et conditions générales pour le service et pour toutes les relations présentes et futures entre Client et Spryng.

2. DISTRIBUTION DE SERVICES

- 2.1. Le contenu et les spécificités des Services sont déterminées par ce qui est écrit et expliqué à propos desdits Services sur le site internet de Spryng (**www.spryng.be**) ou sur autres sites internet désignés par Spryng pour effectuer lesdits Services pour une période donnée. La société Spryng informera avec une avance raisonnable et dans la mesure du possible Client par écrit (sur **le site Internet**) des changements de matériels nécessaires pour l'utilisation de ses Services.
- 2.2. Spryng garantit que tous les efforts sont mis en place pour assurer la disponibilité et la qualité de tous ses Services. Cependant, Spryng ne peut garantir une disponibilité continue et sans erreur de ses Services.

- 2.3. Une partie des Services de Spryng sont fournies par des fournisseurs tiers notamment de services de télécommunications mobiles. Spryng n'accepte et ne prend aucune responsabilité concernant les manquements causés par une tierce personne dans la livraison de ses Services. En particulier, l'entreprise Spryng ne prend aucune responsabilité concernant la gestion et l'envoi des messages électroniques.
- 2.4. Spryng a le droit de suspendre ses Services de manière temporaire si cela est nécessaire pour effectuer une modification dans la mise en place et la gestion de ses Services ou pour conduire de manière préventive et corrective des maintenances dans ses activités tout en respectant les Services fournis. Spryng informera dans la mesure du possible Client en avance dans le cas où les activités planifiées par Spryng ou l'un des fournisseurs tiers sont susceptibles d'avoir un impact matériel prévisible sur les Services.

3. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 3.1. Client doit fournir à la société Spryng, au début et durant toute l'utilisation des Services de Spryng, sur demande ou de sa propre initiative, toutes les informations et données qui seraient pertinentes pour l'approvisionnement du service. Client doit garantir l'exactitude et l'exhaustivité de toutes les informations fournies. 3.2. En particulier, Client doit tenir informé la société Spryng de tous les pics et augmentations importantes de l'utilisation de ses Services afin d'aider la société à prévenir une possible surcharge de ses Services et/ou du réseau et des systèmes des fournisseurs tiers de Spryng.
- 3.2. L'entreprise Spryng n'a pas l'obligation de contrôler l'intégralité et l'exactitude des informations fournies par Client. Si Spryng fournit un avis ou un conseil sur ces données, ce service est offert volontairement donc la responsabilité de la société sur de tels conseils est explicitement rejetée.
- 3.3. Pour utiliser les Services, Client recevra une ou plusieurs séries de combinaisons « nom d'utilisateur/mot de passe » (les **Données nécessaires à l'authentification**). En ce qui concerne les données pour l'authentification, les conditions spécifiques suivantes sont appliquées :

- a. Client est entièrement responsable pour l'utilisation et les abus concernant les données d'authentification;
 - b. Tous les actes légaux engagés par Client grâce aux données d'authentification;
 - c. Les données d'authentification doivent être gardées strictement confidentielles par Client et ne doivent être divulguées à une autre personne uniquement si cela est nécessaire pour l'utilisation des Services.
 - d. Si Client suspecte une violation de la confidentialité des données d'authentification ou si un abus a été fait, ce dernier est prié de le signaler immédiatement à la société Spryng. La société Spryng désactivera les données d'authentification dès que possible.
- 3.4. Client doit signaler immédiatement à la société Spryng tous dysfonctionnements dans ses Services. Client doit coopérer à toute possible investigation en cas de dysfonctionnement dans les Services. Dans le cas où le dysfonctionnement n'a pas été découvert ou que cela a été causé par Client, la société Spryng a le droit de facturer de façon raisonnable les coûts d'investigation au client.

4. PRIX ET PAIEMENT POUR LES SERVICES

- 4.1. Les prix applicables aux Services fournis par Spryng sont affichés sur le site internet et sont valides jusqu'à ce qu'une publication de leurs changements soit faite sur le site internet (sauf si les prix ont été acceptés et notés par écrit). L'augmentation des prix est annoncée au moins un mois à l'avance, sauf en cas d'augmentation des prix d'un fournisseur tiers dont la notification a été faite moins d'un mois à l'avance à la société Spryng.
- 4.2. Tous les prix sont hors TVA et autres taxes applicables mais aussi sans les possibles charges gouvernementales additionnelles. De plus, les prix sont affichés en euros, sauf si une autre devise est clairement indiquée.
- 4.3. Spryng n'est pas lié aux prix affichés sur son site internet ou dans toutes les

publications faites par la société dans le cas où Client aurait compris de façon raisonnable que les prix affichés ou la structure des prix contenaient une erreur ou une faute de frappe.

- 4.4. Sauf exception mentionné sur le site internet de la société Spryng, tous les paiements doivent être effectués dans les 14 jours suivant la date de facturation et dans la devise et le mode de paiement indiqué sur la facture.
- 4.5. En cas d'opposition du Client à l'encontre du montant de la facture, ce dernier n'a pas le droit de suspendre le paiement de la facture. Client n'est pas autorisé à déduire les demandes reconventionnelles présumées sur les factures envoyées par la société Spryng.
- 4.6. Toutes les souscriptions, licences, connexions ou autres frais d'utilisation similaires sont dues en avance, sauf si une dérogation a été notifiée et acceptée explicitement. En ce qui concerne les charges qui sont périodiques par leur nature, celles-ci sont dues en avance par périodes d'usage (mois, quart, année), sauf si une dérogation a été notifiée et acceptée explicitement.
- 4.7. Client doit acheter du crédit pour utiliser les services en avance. Si Client ne possède pas de crédit sur son compte, ce dernier n'est pas autorisé à utiliser le service. Le crédit acheté est utilisable pour une durée d'un an. Conformément à Spryng, les crédits peuvent également être facturés de manière rétrospective sur la base de calculs ultérieurs.
- 4.8. Les charges variables d'utilisation sont payables mensuellement, des arriérés sur la base d'utilisation recommandée.
- 4.9. Les données enregistrées dans le système de Spryng ainsi que dans les systèmes des opérateurs de télécommunications qui fournissent les Services de Spryng permettent de décider du montant appliqué et dû pour l'utilisation du crédit.
- 4.10. Dans le cas où Client s'opposerait au fait que les charges dépendent de l'utilisation ou au montant du crédit débité, la société Spryng peut conduire une investigation de manière raisonnable et transparente et s'engage à

rapporter les résultats au client. Client n'a explicitement pas le droit de suspendre les paiements de ses factures sur la base d'une telle opposition.

- 4.11 Si un client est en défaut de paiement à l'égard de montant dû à la société Spryng, des intérêts sont alors ajoutés sur le montant restant et sont fixés selon les taux d'intérêt légaux appliqués en Belgique pour les transactions commerciales. Si Client demeure en défaut de paiement après avoir reçu une notification formelle, Spryng a le droit d'engager une tierce personne pour collecter le montant impayé et dans ce cas, Client devra payer les coûts légaux additionnels engendrés par cette procédure.
- 4.12 Dans le cas où Spryng encourrait des coûts additionnels ou dans le cas où la société aurait passé plus de temps à fournir ses Services à cause d'un manquement de la part du Client ou du fait d'une violation d'une obligation contractuelle ou légale, la société Spryng a le droit de facturer ces coûts additionnels et le coût des heures supplémentaires à ses prix habituels, Client ne peut pas porter préjudice et réclamer une compensation pour le dommage subit.
- 4.13 Spryng a le droit de demander un paiement des charges pour les Services fournis au préalable basé sur une évaluation de bonne foi du montant qui doit être dû pour les Services fournis sur les 3 prochains mois. Spryng a, en outre, à tout moment le droit de demander une caution ou une garantie de la banque du Client en guise d'assurance pour les obligations de paiements présentes et futures des Services fournis. Si les demandes de paiement au préalable ou les assurances financières ne sont pas respectées promptement, Spryng se réserve le droit de suspendre les Services immédiatement et sans le notifier au préalable jusqu'à ce que la requête soit respectée.

5. LIMITES D'UTILISATION DES SERVICES

- 5.1. Client n'a pas le droit d'utiliser les Services d'une manière qui empêche les Services de Spryng et/ou les réseaux et les systèmes utilisés pour fournir les Services de Spryng ou ceux de ses fournisseurs tiers de fonctionner normalement. Client doit immédiatement suivre les instructions de Spryng qui ont pour objectif de prévenir ou d'arrêter ces entraves et la société Spryng

se réserve le droit de suspendre de façon temporaire ses Services pour prévenir n'importe quelle entrave à l'utilisation, lorsque l'action du Client pour prévenir ces entraves est retardée ou lorsque l'action du Client ne peut pas être délivrée.

- 5.2 Client ne doit pas violer les lois et réglementations applicables, la « netiquette », y compris les lignes directrices belges en matière de publicité, les limitations d'usage pour les Services correspondants publiés par périodes sur le site internet de la société Spryng et/ou les termes et conditions générales lorsque Client utilise les Services de Spryng ou lorsque qu'un partie de son entreprise utilise les Services ou lorsqu'une partie de l'entreprise est reliée aux Services fournis par Spryng. En outre, les actes et les comportements suivants sont explicitement interdits lorsque Client utilise les Services de Spryng et lors du développement des activités du Client dans le cadre de l'utilisation de ses Services :
- a. Spammer: l'envoi non sollicité en grande quantité de messages électroniques possédant en grande partie le même contenu ;
 - b. Violier les droits (de propriété intellectuelle) d'une tierce personne ;
 - c. Tromper ou induire en erreur des tiers, y compris les clients de notre clientèle ;
 - d. L'utilisation de textes, logos, marques de commerce ou autres œuvres ou droits de propriété intellectuelle de Spryng ou de ses fournisseurs utilisés lors de la conduite de ses activités, sans autorisation écrite explicité faites au préalable pour une telle utilisation ;
 - e. Offrir des produits ou des services qui sont interdits par la loi en vigueur dans les pays où les Services sont offerts ;
 - f. Envoyer des messages dont le contenu est offensant, discriminant ou illégal ;
 - g. L'utilisation des Services sous un faux nom et/ou en contournant les mesures de sécurité imposée sur ces Services.

- 5.3. Client doit assurer qu'aucun message SMS n'est envoyé à des numéros fixes ou des numéros de téléphone portable qui sont bloqués par Spryng. Si Client envoie des messages SMS à un ou plusieurs numéros de téléphone bloqués, les coûts additionnels appliqués par les opérateurs téléphoniques tiers seront à la charge du Client.
- 5.4. Client doit se conformer entièrement aux codes de conduite reconnus dans le secteur de la télécommunication en Belgique, ce qui inclut les codes de conduites qui sont publiés sur le site du régulateur BIPT (Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications), lorsque ce dernier utilise les Services fournis par Spryng ou lorsque celui-ci exploite ses propres Services qui en font usage ou qui sont connectés au service de la société Spryng et BIPT.
- 5.5. Client a le droit d'utiliser les Services offerts pour son propre développement interne, mais il n'est pas autorisé à revendre les Services de Spryng ou à être autonome ou à combiner ses propres services ou à offrir les Services ou encore à les utiliser au bénéfice d'une tierce personne sans l'autorisation expresse et écrite de Spryng et selon ses termes.

6. TERMES ET RESILIATION DU SERVICE

- 6.1. Client se voit procurer chaque service pour une période illimitée, sauf mention contraire dans la description pour le service correspondant au moment où celui-ci est commandé, les deux parties peuvent résilier à leur gré le service à condition de le notifier au moins 30 jours civils au préalable.
- 6.2. Spryng se réserve le droit de rompre à l'amiable le contrat pour les Services fournis en partie ou entièrement, sans limiter les autres droits de Spryng :
 - a. Si Client est déclaré en faillite, un moratoire de paiement est alors demandé au Client ou en cas de faillite, un moratoire de paiement peut être accordé ;
 - b. Si Client est en liquidation judiciaire ou si son entreprise et ses activités sont arrêtées en partie ou entièrement ;

- c. Si Client est en infraction à l'égard de ses obligations établies dans le contrat concernant les Services fournis pour lesquels ces termes et conditions générales sont appliqués.

7. LIMITE DE LA RESPONSABILITE

- 7.1. La responsabilité de Spryng ne peut être limitée sans aucun fondement juridique comme indiqué dans cette clause dans le cadre des Services fournis et dans le cadre du contrat pour lequel ces termes et conditions générales sont appliqués.
- 7.2. Dans le cas d'actes intentionnels ou imprudents de la part de Spryng avec des dommages causés, aucune limite à la responsabilité de l'entreprise ne peut être retenue.
- 7.3. La société Spryng peut seulement être mise en défaut par rapport à une obligation contractuelle après avoir été mise en demeure et notifiée formellement par lettre et après avoir eu une certaine période de temps pour résoudre le problème. Tous les termes de livraison et les dates concernant les Services sont des estimations et sont donc non contraignantes.
- 7.4. Dans le cas d'un manquement imputable à la société Spryng concernant la livraison de ses Services, la responsabilité de la société peut être invoquée seulement dans le cas où, l'entreprise a été notifiée formellement et a eu une période raisonnable pour résoudre le problème et que cette dernière n'a pas pu réparer les Services correspondants ou relancer lesdits Services.
- 7.5. La responsabilité totale de Spryng pour les dommages directs dus à la mort ou à des blessures corporelles ou à des dommages matériels ne doit en aucun cas excéder 100 000 EUR par réclamation et 2 500 000 EUR par an, dans lequel une série de réclamations connectés compte comme une seule réclamation.
- 7.6. Spryng n'est pas responsable pour des autres formes de dommages que ceux couverts par l'article 7.5, qui exclut expressément la responsabilité de Spryng pour les dommages consécutifs, y compris les pertes de profit, pertes de données ou l'endommagement de celles-ci, les mauvaises sauvegardes, les

dommages à la réputation, les réclamations des parties tierces, des charges gouvernementales, des échecs de transactions ou en cas d'endommagement dû à l'interruption de l'entreprise.

- 7.7. Client indemnise et protège la société de Spryng de toutes réclamations provenant d'une tierce personne qui est reliée ou connectée de n'importe quelle manière avec l'utilisation des Services de Spryng que ce soit par Client ou par les services fournis par Client à ses propres clients par le biais des Services de Spryng. Client doit également dédommager la société Spryng pour tous les coûts additionnels y compris les coûts pour l'assistance juridique.
- 7.8. Client doit rapporter à Spryng tous les dommages qui lui ont été causés ou tout dommage qui peut être prévisible qui sont imputables à la société Spryng dès que possible et au moins 30 jours après la fin du mois dans lequel le dommage apparaît ou quand Client aurait dû avoir connaissance de celui-ci. Le rapport du dommage doit être fait par écrit et appuyé par une motivation appropriée et valable, à défaut de quoi la réclamation est considérée comme irrecevable.

8. VIE PRIVEE ET CONFIDENTIALITE

- 8.1. Les deux parties sont obligées de garder confidentielles toutes les informations auxquelles elles ont accès pour délivrer les Services. Une information est considérée comme confidentielle si cela est spécifié par un des partis ou si l'information est confidentielle par sa nature.
- 8.2. La société Spryng et Client doivent être tous deux strictement conformes à la législation en vigueur concernant la vie privée tant dans l'utilisation du service par Client, que dans l'offre de celui-ci par Spryng.
- 8.3. Spryng doit traiter les informations personnelles et autres données avec lesquelles Client accède au site internet de la société ou dans n'importe quelle offre de Spryng dans le cadre de l'utilisation des Services et les garder confidentielles et Spryng s'efforcera de les protéger contre tout abus ou accès non autorisé.

- 8.4. Spryng doit utiliser les données personnelles reçues par son client uniquement dans le cadre de l'offre de ses Services (les **Données**), pour la livraison de ses Services et en respectant les limitations d'usage suivantes :
- a. Spryng peut rendre ces données disponibles à une tierce personne uniquement si et dans la limite où ces données sont strictement nécessaires pour la livraison des Services ou sur instruction d'une autorité compétente du gouvernement ;
 - b. Spryng se réserve le droit d'analyser les données qui lui permettent d'améliorer la qualité, la fiabilité et l'efficacité de ses Services. Une telle analyse doit être conduite de façon anonyme et garantir que les données qui sont regroupées ne sont pas traçables jusqu'à une personne spécifique ;
- 8.5. Client est responsable et doit assurer que durant l'utilisation des Services les données personnelles qui sont entrées sont uniquement utilisées dans la mesure où Client est légalement autorisé à faire cela et a obtenu les permissions correspondantes provenant de la personne affiliée à ces données.

9. DROITS A LA PROPRIETE INTELLECTUELLE

- 9.1. Tous les droits à la propriété intellectuelle qui sont rattachés aux systèmes, documents ou autres travaux sur lesquels Client possède un accès dans le cadre de la livraison des Services de Spryng, sont exclusivement la propriété de Spryng ou de ses licenciés. Client reçoit seulement une licence temporaire, personnelle, pour une personne unique et non transférable pour l'utilisation dans la mesure où ces derniers sont nécessaires à l'utilisation des Services. La licence se termine immédiatement après l'interruption de la livraison des Services au client par Spryng.
- 9.2. Les numéros d'accès, mots de passe et autres codes, numéros et mots (les **Codes**) qui sont rendus disponibles par Spryng au client dans le cadre de la livraison des Services, sont uniquement donnés pour la durée de l'offre des Services au client. Après la fin de la livraison des Services au client pour lesquels les codes ont été rendus disponibles, ce dernier n'a plus aucun droit

concernant lesdits codes et Spryng est libre d'utiliser à nouveau ces codes pour lui-même ou un autre client.

10. LOI EN VIGUEUR

- 10.1. Ces conditions générales et toutes les relations légales entre la société Spryng et Client sont régies par les lois néerlandais.
- 10.2. Toute dispute entre la société Spryng et un client concernant lesdits Services, les conditions générales et les termes du contrat auquel les conditions générales sont applicables doivent être soumis exclusivement à la Cour de Justice d'Amsterdam.

11. DIVERS

- 11.1. Spryng se réserve en permanence le droit de changer ou de compléter ces conditions générales. Les changements deviendront effectifs après que Client aura été informé desdits changements par écrit, par mail ou par une publication sur le site internet de la société. Tout changement possible sera notifié au client au moins un mois au préalable.
- 11.2. Spryng se réserve le droit de transférer les droits et les obligations de chaque clause du contrat pour laquelle ces conditions générales sont applicables à une tierce personne qui reprend l'activité de Spryng. Spryng doit néanmoins notifier par écrit un tel transfert à son client.