



Les présentes conditions sont applicables dans leur intégralité pour toute commande, contrat et marché passé entre dsl document solutions sarl ci-après la « Société ») et ses Clients au Grand-Duché de Luxembourg ou à l'étranger.

Le cas échéant, elles sont complétées par des conditions particulières qui prévalent en cas de contrariété avec les présentes conditions. Par la signature ou l'exécution de tout document référant aux présentes conditions, le Client est censé les avoir acceptées et aucune dérogation ne pourra être admise sans accord exprès et préalable de la Société. Toute condition contraire aux présentes conditions générales posée unilatéralement par le Client, dans ses conditions générales d'achat ou dans tout autre document, sera inopposable à la Société, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. La Société se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Sans préjudice de l'Article 2, les conditions générales modifiées sont réputées acceptées par le Client pour autant qu'elles lui aient été préalablement communiquées par la Société, et à défaut de contestation par le Client dans un délai de quinze (15) jours à dater de cette communication.

**1.OFFRES, COMMANDES ET EXÉCUTION** Les offres émises par la Société sont valables pendant quinze (15) jours à compter de leur date d'émission. Elles sont sujettes à révision en cas de hausse du coût des matières premières, de variation de taux de change, de modification du projet initial en cours de réalisation ou de toute autre circonstance indépendante de la volonté de la Société. Toute commande passée auprès de la Société est ferme et définitive pour le Client dès réception par la Société d'un bon de commande ou de tout autre support faisant état d'une commande. Le Client reconnaît qu'il a pris sa décision commerciale (entendue comme toute décision relative à la commande, l'achat ou la location de biens ou services à la Société) en parfaite connaissance de cause après avoir été dûment informé par la Société des avantages et limites des produits et services délivrés. La Société mettra en œuvre tous les efforts raisonnables pour exécuter la commande dans les délais convenus. L'indisponibilité d'un produit du fait d'une rupture de stock ou le retard d'une prestation ne pourra entraîner l'annulation de la commande globale et ne donnera droit à aucune indemnité de la part de la Société. Les livraisons et prestations seront considérées comme acceptées et valablement exécutées à défaut de contestation par le Client endéans les cinq (5) jours ouvrables des livraisons ou prestations.

**2.PRIX, FACTURATION ET PAIEMENT** En cas d'éventuelles modifications, après la commande ou la date d'établissement du contrat, des taux de change, des taxes applicables, des prix imposés par les constructeurs ou éditeurs, la Société se réserve le droit d'ajuster de manière correspondante les prix de vente. Les factures sont établies en Euros et sont payables dans les trente (30) jours. Les prix s'entendent hors TVA et toutes autres taxes non comprises qui seront facturées en sus.

En cas de non-paiement à l'échéance, la Société pourra exiger le paiement immédiat de toutes les factures non échues. Les factures non contestées par écrit dans la huitaine de leur réception sont réputées acceptées, sans que le Client ne puisse invoquer un changement d'adresse en cas de dépassement du délai de contestation.

**3.LIVRAISON ET TRANSFERT DE RESPONSABILITÉ** La livraison du matériel s'opère dans l'établissement de la Société, soit par la remise au Client ou au transporteur, soit par avis de mise à disposition soit par individualisation du matériel en vue de son transport. Dès livraison, les produits sont placés sous la responsabilité du Client qui supporte alors tous les risques de pertes ou dommages et prend les couvertures nécessaires. En cas de perte ou d'avarie liée au transport, le Client devra exercer son recours contre les transporteurs. Si le Client ne prend pas livraison d'un quelconque produit, la Société sera habilitée à facturer immédiatement le prix des produits et tout autre coût occasionné par le défaut de prise de livraison en temps opportun par le Client. Les délais de livraison, de prestation ou d'intervention indiqués par la Société sont toujours des délais indicatifs basés sur un délai moyen prévisionnel. Aucune indemnité ne pourra être accordée au Client en cas de non-respect de ces délais, et aucune commande ne pourra être annulée sans l'accord exprès de la Société. En cas de rupture de stock d'un ou plusieurs produits commandés, la Société pourra procéder à une livraison et une facturation partielle des produits disponibles.



dsl document solutions sarl

50 rue des Prés L-7333 Steinsel • bp 1371 L-1013 Luxembourg • t. (+352) 402 403-1 • f. (+352) 402 403-404 • info@dsl.lu • www.dsl.lu



4. GARANTIE La Société rappelle qu'elle est, en sa qualité de revendeur, l'intermédiaire entre le constructeur/éditeur et le Client, et qu'en conséquence, les produits vendus par la Société sont garantis dans les conditions déterminées par le fabricant et communiquées au Client. Pour bénéficier de cette garantie, le Client devra aviser immédiatement la Société, par tous moyens écrits, des problèmes qu'il constate, sans, toutefois, que cela ne puisse suspendre l'exigibilité des montants dus, annuler une vente ou mettre fin à un contrat de location. La garantie accordée par la Société exclut en tous cas la perte de données.

a) Garantie sur le matériel vendu ou loué La garantie ne couvre pas le matériel vendu ou loué qui n'a pas été utilisé ou entretenu en bon père de famille par le Client et/ou qui a été modifié, transformé, réparé ou démonté, même partiellement par toute personne étrangère à la Société. Le matériel n'est pas non plus couvert par la garantie si les dégâts sont imputables au Client, notamment s'ils sont la conséquence de la connexion du matériel fourni par la Société avec du matériel d'une autre origine, ou de l'utilisation du matériel dans un environnement non conforme aux spécifications (température, humidité, atmosphère corrosive ou poussiéreuse, variation de tension électrique, etc.). Pour le matériel vendu, l'obligation de garantie de la Société se limite exclusivement au remplacement et/ou à la réparation des pièces défectueuses du matériel vendu et à la main-d'œuvre nécessaire pour remplacer et/ou réparer les pièces défectueuses. Sont expressément exclues de la garantie, outre les frais d'expédition, frais de déplacement, toutes les autres prestations de services telles que, par exemple, sans que cette liste ne soit limitative : reconfiguration de matériel, paramétrage, réinstallation de logiciels (y compris les systèmes d'exploitation), réinstallation d'applications et/ou de pilotes, intégration, mises à jour, transferts de données, etc. Ces prestations seront facturées conformément aux tarifs horaires de la Société en vigueur au jour de leur exécution. Les pièces réparées ou remplacées seront garanties pour la période restante de la garantie originale. La Société n'est pas tenue de prêter un matériel de substitution le temps nécessaire à la réparation ou au remplacement du matériel défectueux sous garantie. Pour le matériel loué, la Société s'engage à remplacer et/ou réparer les pièces défectueuses dans des délais raisonnables. Dans l'hypothèse où la Société aurait prêté du matériel en remplacement d'équipement en réparation ou à l'entretien, ce prêt l'est strictement à titre précaire et le matériel prêté devra être restitué à la première demande sans que le Client puisse invoquer une quelconque indemnité.

b) Garantie sur les logiciels – mises à jour Qu'ils soient vendus ou loués, la Société n'offre aucune garantie, expresse ou implicite, concernant les logiciels, leur qualité, valeur marchande ou adéquation à un usage particulier. La Société ne garantit pas que le fonctionnement des logiciels soit ininterrompu ou sans défaut. La seule obligation de la Société en ce qui concerne les défauts de logiciel sera limitée, selon son propre choix, au remplacement du logiciel défectueux ou au remboursement du prix d'achat au lieu du remplacement. La Société n'offre aucune garantie en cas d'incompatibilité ou de défaillance survenant après la mise à jour d'un logiciel, qu'elle ait été faite à la demande expresse du Client ou dans le cadre d'un contrat de maintenance et qu'elle ait été réalisée par la Société, par le Client ou automatiquement. Outre les frais de déplacement et d'expédition, toutes les prestations de services nécessaires à la remise en état du système du Client telles que, par exemple, sans que cette liste ne soit limitative : reconfiguration de matériel, paramétrage, réinstallation de logiciels (y compris les systèmes d'exploitation), réinstallation d'applications et/ou de pilotes, intégration, mises à jour, transferts de données, seront facturées conformément aux tarifs horaires de la Société en vigueur au jour de leur exécution.

5. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ Sauf stipulation contraire expresse, les obligations à charge de la Société constituent des obligations de moyens. Le Client choisira, en toute indépendance et en fonction des objectifs qu'il souhaite obtenir, les équipements, les applications, les services et les ressources dont il a besoin. Il sera responsable de l'exécution des applications informatiques qu'il utilise, de la politique de sécurité informatique, des méthodes d'évaluation, des audits et du plan de reprise d'activité qu'il souhaite mettre en place ou qu'il a éventuellement à fournir aux autorités dont il dépend. Le Client sera responsable des résultats obtenus dans l'utilisation de ces équipements, applications, services et ressources, et des décisions qu'il prend concernant la mise en œuvre des recommandations relatives aux procédures et opérations propres aux activités de son entreprise. La Société ne sera tenue à aucune indemnisation pour les dommages indirects ou immatériels tels que perte de production, perte d'exploitation, perte de revenu, perte de données, préjudice financier ou commercial ou autres qui seraient la conséquence directe ou indirecte de dommages subis suite à l'utilisation incorrecte ou à la défaillance des marchandises et des services fournis par la Société. La Société ne peut être tenue responsable des dommages liés à un problème de fourniture, à une avarie, à un défaut de sauvegarde de données, à un défaut de mise à jour, à une non-conformité technique, à une incompatibilité entre équipements, à une vulnérabilité de ligne télécom, à une faille de pare-feu, à une obsolescence matérielle, ainsi que d'une cause indépendante de la volonté de la Société telle qu'une cyber-attaque ou un acte malveillant, ou dû à un cas de force majeure. Il est de la seule responsabilité du Client de réaliser régulièrement - et, en tout état de cause, avant toute intervention technique - des copies de sauvegarde de ses systèmes opératoires, applications et données. Toute indemnisation au profit du Client est limitée au prix HTVA du produit livré endommagé ou du service fourni. Toute action ou demande de quelque nature que ce soit susceptible d'être dirigée contre la Société se prescrit par le délai d'un (1) an.

6. **SOUS-TRAITANCE** Le Client reconnaît et accepte que certaines solutions et services ne peuvent être mis en œuvre qu'en combinant les services de la Société avec ceux de prestataires ou sous-traitants tels que, sans que cette liste soit limitative, opérateurs télécom et Internet, data centres, prestataires informatiques. Concernant la location de licences logicielles, quelle que soit l'éditeur, le client autorise dsl lors de la commande de la licence à administrer directement ou via un sous-traitant choisi par dsl son compte auprès de l'éditeur du logiciel. Cette autorisation permet à dsl d'effectuer des achats au nom du Client en tant qu'administrateur général et qu'administrateur du support.

7. **RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ** La Société conserve la propriété des produits vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix. Les risques liés aux produits vendus sont transférés au Client lors de la remise du bien au transporteur, indépendamment de la date du transfert de propriété. À défaut de paiement intégral du prix des produits en principal et intérêts, la Société pourra, à tout moment, reprendre les produits chez le Client. La Société pourra également reprendre la marchandise non payée entre les mains des sous-acquéreurs ou en exiger le paiement direct de la part de ceux-ci. Jusqu'à complet paiement du prix, le Client ne pourra pas donner les produits en gage, ni les échanger, ni les transférer en propriété à titre de garantie.

8. **OBLIGATIONS DU CLIENT** Le Client sera tenu à l'égard de la Société d'une obligation de collaboration pour permettre la fourniture effective des produits et services. En particulier, il lui communiquera sous sa responsabilité tous documents, licences, autorisations et informations que la Société aura indiqués comme nécessaires à l'exécution de sa mission. Il mettra la Société en relation avec toutes les personnes concernées par l'objet de sa mission et désignera une seule personne de contact pour la coordination. Il mettra à la disposition de la Société tout l'équipement nécessaire à la réalisation de sa mission (bureau, PC, connexions, accès aux installations, puissance électrique, etc..) et mettra en œuvre tous les moyens qu'il jugera utiles pour assurer la sauvegarde de ses propres données. Il incombe au Client de veiller au respect des droits de propriété intellectuelle et à l'utilisation licite des créations, productions et logiciels qu'il choisit d'installer ou de faire installer sur ses systèmes par la Société. Le Client s'interdit de les reproduire ou copier par quelque procédé que ce soit ou de les transmettre à des tiers sans l'autorisation expresse de leurs auteurs. En aucun cas, la Société ne pourra être tenue responsable de l'utilisation non autorisée de logiciels par le Client. Le Client s'engage à indemniser la Société de tout préjudice résultant de l'utilisation non autorisée de créations, productions ou logiciels par le Client. Dans le cadre de contrat de location, le Client veillera à l'utilisation du matériel loué en bon père de famille, dans un environnement conforme aux spécifications. Il en assurera les frais d'entretien et les réparations éventuelles sans pouvoir prétendre à une quelconque diminution du loyer ou résiliation du contrat. Il s'engage à faire assurer par ses soins et à ses frais le matériel loué pendant la totalité du contrat de location. Il le restituera à ses frais et sous sa responsabilité dans son conditionnement complet et en bon état de fonctionnement, sous réserve d'une usure normale consécutive à l'emploi par des utilisateurs techniquement compétents. En cas de non restitution du matériel pour quelque raison que ce soit, le Client remboursera la contre-valeur majorée d'une indemnité forfaitaire de trois mois de loyer. La Société conserve la propriété des équipements loués (matériels et logiciels) pendant toute la durée du contrat de location. Les loyers sont payables par anticipation. Toute période commencée est due. Le non-paiement d'un seul loyer à son échéance pourra entraîner la résiliation automatique du contrat de location, la reprise par la Société des équipements loués et l'exigibilité d'une indemnité de relocation égale à l'intégralité des loyers restant dus. Les équipements loués ne pourront jamais être donnés en gage, échangés ou transférés en propriété par le Client.

9. **CONFIDENTIALITÉ** Le Client est conscient que la Société et ses sous-traitants peuvent avoir accès, dans le cadre des missions qui leur sont confiées, à des informations confidentielles et l'accepte. Les parties prendront les mesures appropriées pour respecter la stricte confidentialité des informations auxquelles elles ont accès et ne les dévoileront à aucun tiers sans consentement préalable.

10. **TRAITEMENT DES PLAINTES** En cas de réclamation, le Client peut contacter la Société en utilisant soit le formulaire de contact disponible sur son site web [www.dsl.lu](http://www.dsl.lu) ou par courrier

11. **NULLITÉ** La nullité de toute clause ou partie de clause des présentes conditions n'affectera pas les autres clauses ou parties de clauses et la clause ou la partie de clause concernée sera autant que possible remplacée par une disposition valable d'effet équivalent.

12. **JURIDICTION ET DROIT APPLICABLE** Les contrats de vente sont soumis à la loi luxembourgeoise. Tout litige relatif sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive des Tribunaux de Lu