

## CONDITIONS GÉNÉRALES STELLAR

### STELLAR RECUPERATION DE DONNEES agissant également sous le nom commercial « RSE Récupération de Données »

Version AV, 18/01/2010

#### 1. GÉNÉRALITÉS

##### 1.1. Applicabilité

- 1.1.1. Ces conditions s'appliquent à toutes les propositions et/ou livraisons effectuées par Stellar et aux accords et/ou autres relations légales entre Stellar et le Client, aux dispositions en résultant et aux activités relatives qu'elles soient fondées sur un accord verbal, écrit et/ou électronique, sauf accord écrit mentionné expressément.
- 1.1.2. **Les conditions d'achat ou toute autre condition utilisées par le Client ne s'appliqueront pas.** L'applicabilité des conditions d'achat ou de toutes les autres conditions de Client ou de tiers agissant au nom du client est donc expressément rejetée par Stellar, sauf accord écrit explicite de la part de Stellar.
- 1.1.3. Les conditions générales Stellar sont enregistrées auprès de la Chambre de Commerce d'Utrecht sous le numéro 30215746. Les conditions générales Stellar peuvent également être consultées et téléchargées à partir de <http://stellarrecuperationdedonnees.be/conditions-generales-et-conditions.pdf>
- 1.1.4. Stellar se réserve le droit de faire des changements et/ou des ajouts aux conditions générales Stellar. Les conditions générales modifiées par Stellar entreront en vigueur, à moins que des objections contre lesdites modifications ne soient communiquées par écrit moins de 30 (trente) jours après la date d'avis de modification.
- 1.1.5. Les modifications et les ajouts apportés aux Conditions Générales Stellar et/ou aux accords conclus entre Stellar et le Client ne seront valides que lorsque Stellar aura donné son accord écrit.
- 1.1.6. Si le Client est constitué de plus d'une personne morale ou organisation, chacun sera responsable du respect entier des engagements qui peuvent découler de l'accord avec Stellar.
- 1.1.7. Les titres des clauses de ces conditions sont uniquement prévus pour augmenter la lisibilité de ce document. Le contenu et le sens d'une clause placée sous un titre particulier ne sont donc pas limités au sens et au contenu du titre.

##### 1.2. Définitions :

- 1.2.1. Dans les Conditions Générales Stellar les mots et expressions suivants sont utilisés. Chacun des mots et expressions mentionnés ci-après au singulier possèdent la même signification lorsqu'ils sont utilisés au pluriel et inversement.
- 1.2.2. Support:  
Copies disponibles des données numériques et/ou information.
- 1.2.3. Jours ouvrés :  
Horaires normaux de travail hollandais (CET 8.30-17.30) et jours (lundi à vendredi) exceptés les jours fériés.
- 1.2.4. Client:  
N'importe qui demandant et commandant une prestation de services. Les associés sont inclus dans la définition du client.
- 1.2.5. Support d'information :  
L'instrument Stellar examine les informations afin d'exécuter la récupération des données.
- 1.2.6. Récupération de données :  
La récupération et la restauration complètes ou partielles de données complètement ou partiellement perdues, endommagées, ou supprimées d'un support d'information, que les dommages aient été provoqués par des défauts techniques, une erreur humaine ou quelque autre cause.

- 1.2.7. Diagnostic:**  
Toutes les activités d'analyse dont nécessite Stellar afin d'établir un rapport de diagnostic. A partir de cette analyse Stellar peut estimer la possibilité de récupération des données ainsi qu'identifier les données récupérables.
- 1.2.8. Rapport diagnostic :**  
Le rapport rédigé par Stellar avec les résultats du diagnostic. Le rapport diagnostic inclut une annexe (format TXT ou SML) qui est accompagné d'un email. Le rapport diagnostic inclut une évaluation de la cause possible et de l'ampleur des dommages, les possibilités potentielles de récupération ainsi que la durée et les coûts de la réparation. Le rapport diagnostic inclut une offre avec une évaluation des coûts pour l'exécution de la récupération des données.
- 1.2.9. Tarif:**  
La compensation pour la soumission d'un travail de la part du Partenaire à Stellar.
- 1.2.10. Le Travail:**  
La tâche donnée à Stellar pour l'exécution d'un ou de plusieurs services avec un numéro de Travail unique correspondant.
- 1.2.11. Numéro de Travail :**  
Le numéro unique attribué à un travail pour l'identification de ce travail. Le numéro de Travail sera mentionné dans toute communication.
- 1.2.12. Nouvelle formule d'enregistrement du travail (NJL) :**  
Le processus d'inscription en ligne et les formules web correspondantes sont prévus pour enregistrer les nouveaux travaux en ligne.
- 1.2.13. Accord de partenaire :**  
L'accord entre Stellar et le Partenaire pour la soumission directe et indirecte des travaux à Stellar.
- 1.2.14. Partenaires:**  
Les clients qui commandent des services sur une plus longue période auprès de Stellar, demandent de nouveaux travaux au nom de leurs clients, et/ou soumettent des travaux directement à Stellar. Les Partenaires sont enregistrés dans le ZEN.
- 1.2.15. Services :**  
Tous les services Stellar et/ou services de tiers fournis par Stellar, les dispositions et activités en résultant. La récupération de données est considérée comme un service.
- 1.2.16. Stellar :**  
Stellar Récupération de données B.V. et ses successeurs légitimes ou organisations affiliées et partenaires qui concluront un accord avec le Client et ont déclaré applicables les Conditions Générales Stellar. Stellar exerce également sous les noms « RSE Data Recovery services », « Stellar Datenrettung », « Stellar Recupero Dati », « Stellar, Recuperacion de Datos », et « Stellar Recuperation de Donnees ».
- 1.2.17. Services Stellar :**  
Tous les produits et services fournis par Stellar et les dispositions en résultant ainsi que les activités associées, qui ne proviennent pas de tiers et dont les droits de propriété intellectuelle, droits de propriété industrielle et autres droits sont détenus par Stellar.
- 1.2.18. Support:**  
Information verbale (téléphonique) et/ou écrite (email), conseil et support en relation avec les services Stellar.
- 1.2.19. Transfert :**  
Le transfert indirect ou direct des travaux du Partenaire vers Stellar à l'initiative du Partenaire ou sur demande des clients du Partenaire.
- 1.2.20. Conditions Générales de Tiers :**  
Les conditions de livraison, conditions de licence, conditions de garantie ou autres conditions maintenus par un tiers.
- 1.2.21. Services de Tiers :**  
Tous les produits et services fournis par Stellar, les dispositions en résultant et les activités relatives, qui proviennent de tiers et dont les droits de propriété intellectuelle, les droits de propriété industrielle et autres droits ne sont pas détenus par Stellar.
- 1.2.22. ZEN:**  
Le système d'information en ligne Extranet accessible 24 heures par jour et depuis lequel le dernier statut d'un travail peut être consulté et des commandes (prochaines) peuvent être

passées avec Stellar.

### **1.3. Offres**

- 1.3.1. Toutes les offres faites sont libres d'engagement, à moins que l'offre n'indique explicitement le contraire dans la description écrite.
- 1.3.2. Les offres sont basées sur les données, informations ou les besoins portés à la connaissance par le Client comme présenté dans la clause 1.5.

### **1.4. Accords**

- 1.4.1. Un accord entre Stellar et le Client, pour lesquels aucun autre contrat et/ou limite n'a été convenu, aura une limite égale à la durée du projet.
- 1.4.2. Chaque partie a le droit de mettre fin à l'accord complètement ou partiellement sans intervention juridique au moyen d'une lettre recommandée signée. Ceci peut être fait si, après avoir informé la partie concernée par écrit d'un manquement au respect de ses engagements, la partie concernée n'arrive pas à atteindre les engagements susmentionnés dans un délai raisonnable.
- 1.4.3. Si Stellar a en sa possession des supports d'informations, des données et/ou de la documentation appartenant au client, Stellar est autorisé à conserver la possession de telles marchandises et données jusqu'à ce que le client ait satisfait toutes les sommes dues aux termes de l'accord, à moins que le client ne fournisse une garantie suffisante pour les montants dus sous une autre forme. Stellar possède également un privilège sur de tels articles dans la mesure où le client est toujours redevable des sommes à Stellar conformément aux précédents accords.
- 1.4.4. Stellar a le droit de mettre immédiatement fin à l'accord, complètement ou partiellement, sans intervention juridique, par le biais d'une déclaration non-juridique et/ou de retirer et/ou d'annuler une offre si le client est une personne et vient à décéder, si le client soumet une demande légale pour restructuration de dette, si une faillite ou une suspension du paiement a été enregistrée pour le client, si le client est dans un état de faillite ou de suspension du paiement ou si la compagnie du client est liquidée ou close pour n'importe quelle raison autre que la fusion de compagnie ou la restructuration. Dans ces cas, toute réclamation sera immédiatement due à Stellar.
- 1.4.5. Après que l'accord ait été clôturé, pour n'importe quelle raison, le Client ne peut plus jouir d'aucun droits fournis par l'accord, partant libre d'engagement des deux parties tel que lesquelles par leur nature continuent automatiquement après la conclusion de leur accord, mais non limitées à, des engagements au sujet des droits de propriété, de la confidentialité et de la non concurrence.

### **1.5. Coopération/ Conditions d'information pour le client**

- 1.5.1. Toutes les tâches sont effectuées par Stellar sur la base des données, informations, demandes, et/ou conditions communiquées à Stellar par le client.
- 1.5.2. Le client fournira toute la coopération nécessaire à Stellar et fera connaître toutes les données utiles et nécessaires et/ou tout autre information requise pour une exécution adéquate de l'accord. Le client assurera l'exactitude de ces données et/ou de toute autre information.
- 1.5.3. Si des données, informations et/ou conditions nécessaires pour l'exécution de l'accord ne sont pas fournies, fournies de manière non opportune et/ou non fournies conformément à l'accord, ou si le client n'arrive pas à remplir ses engagements de n'importe quelle autre manière ; alors Stellar possède dans tous les cas le droit de clore ou de dissoudre l'accord ou de suspendre l'exécution de l'accord et Stellar possède le droit d'imputer les coûts engagés à ses taux habituels.
- 1.5.4. Si des changements et/ou de nouveaux faits surgissent en ce qui concerne des données, informations, demandes, et/ou conditions fournies précédemment, Stellar pourra toujours et de manière entièrement justifiée, en consultation avec le client, ajuster l'accord sur ces nouvelles bases ou dissoudre ou annuler l'accord.
- 1.5.5. Dans le cas où Stellar exerce des activités dans un endroit autre que ses locaux, le Client aura la responsabilité de fournir les équipements raisonnablement demandés gratuitement, comme des bureaux et des équipements de télécommunication.

### **1.6. Confidentialité/Non concurrence**

- 1.6.1. Stellar et le Client s'engagent mutuellement à la confidentialité de tous les données et informations au sujet de l'organisation de chacun, des clients, des données personnelles, des

dossiers et des services, dont ils se rendent compte tout en travaillant l'un pour l'autre ou pour les clients du client. Les données et informations peuvent seulement être utilisées afin de réaliser l'accord entre les parties.

- 1.6.2. Stellar est autorisé à placer le nom et le logo des clients du Client ou du Client qui ont reçu des services de Stellar sur le site Web et/ou la liste des références Stellar et à les rendre disponibles à des tiers pour information.
  - 1.6.3. Le Client et ses clients ne participeront n'auront pas, de manière directe ou indirecte, de relations commerciales, professionnelles, ou d'autres relations de la sorte avec des employés de Stellar pendant la durée de l'accord et pour une période de 12 (douze) mois après l'arrêt ou la dissolution de l'accord, sans accord écrit de Stellar. Le client s'assurera que ses clients se conformeront à l'engagement antérieur.
- 1.7. Propriété du titre de matériel fourni**
- 1.7.1. Le Client garanti être le propriétaire du titre, ou avoir l'autorité compétente, en ce qui concerne le support d'informations, de données, et tous autres accessoires, etc. fournis par le Client (le « matériel fourni »). Le client est autorisé à signer un accord avec Stellar pour la prestation des services en ce qui concerne le matériel fourni. Le client transfère tous les droits en ce qui concerne le matériel fourni à Stellar pour la période nécessaire à l'exécution de l'accord.
  - 1.7.2. Le client est responsable et devra indemniser Stellar pour tous les dommages et réclamations de tiers résultant d'un manquement à l'exécution de la clause 1.7.1

## **2. SERVICES STELLAR**

### **2.1. Enregistrement et conclusion de tâche pour la récupération de données**

- 2.1.1. L'accord pour la rédaction d'un diagnostic est signé après enregistrement d'un travail par le client. L'enregistrement peut se faire par téléphone, en complétant un NJI dans le ZEN, et/ou par enregistrement auprès d'un établissement de Stellar.
- 2.1.2. Après que l'accord ait été signé, le travail peut être enregistré en ligne et géré dans le ZEN et un numéro de Travail est assigné au travail en cours.
- 2.1.3. Le support d'informations approprié doit être envoyé par le client à Stellar après enregistrement dans le ZEN. Le client est responsable de l'emballage, de l'imposition des feuilles nécessaires au transport et/ou de l'étiquetage, sauf convenu autrement. Le client est toujours responsable des coûts et des risques du transport (Incoterms EXW).
- 2.1.4. Le client doit être autorisé à fournir les données, le support d'informations et toute documentation associée à Stellar pour la récupération des données.

### **2.2. Rapport diagnostic**

- 2.2.1. Stellar fournira au client un rapport diagnostic par email sur la base des informations fournies par le client dans le NJI.
- 2.2.2. Le client recevra le rapport diagnostic une fois un prix convenu. Les services de récupération de données à exécuter sont inclus dans l'offre du rapport diagnostic.

### **2.3. Récupération de données**

- 2.3.1. Le client peut commander des services de récupération de données de Stellar par l'intermédiaire du ZEN ou par téléphone. Après réception d'une commande pour la récupération de données, Stellar prendra toutes les mesures nécessaires afin d'exécuter la récupération de données en conformité avec le rapport diagnostic.
- 2.3.2. Si le client indique des dossiers importants par nom et annuaire dans le NJI et que ceux-ci sont trouvés dans le même annuaire avec le même nom, alors ceux-ci seront automatiquement examinés pour la corruption. Le résultat du test sera indiqué dans l'email avec le rapport diagnostic. En cas d'ambiguïté ou de dossiers importants dont le nom n'était pas indiqué, Stellar déterminera aléatoirement la corruption et fournira l'information dans l'email avec le rapport diagnostic sous l'intitulé `lab info`. Stellar n'est jamais requis ou responsable de la réparation des dossiers corrompus ou affectés, sauf explicitement convenu dans l'écriture de l'accord.
- 2.3.3. Si les dossiers importants indiqués ne peuvent pas être examinés (par exemple parce que le dossier contient des données de branche et/ou des données peu communes et/ou un logiciel

pour lesquels Stellar ne possède pas les outils appropriés, tels que le logiciel approprié), alors ceci sera indiqué dans l'examen de diagnostic. Stellar n'est jamais tenu d'acheter un tel logiciel.

- 2.3.4. Stellar maintient le support des données pendant 16 jours après envoi du rapport diagnostic. En cas de perte ou de dommages causés aux données pendant le transport, le client peut recevoir un support pour un montant minimum au cours de cette période. A expiration de cette limite, le support est automatiquement détruit.
- 2.3.5. Si le client ne donne pas la permission à Stellar de détruire ou renvoyer le support d'informations fourni à Stellar par le client dans un délai de 3 mois civils après la conclusion de l'accord par l'intermédiaire du ZEN ou par demande écrite, Stellar conserve le droit de détruire les données toujours présentes et le support d'informations deviendra la propriété de Stellar.

### **3. PARTENAIRES**

#### **3.1. Partenaires en général**

- 3.1.1. Après conclusion d'un accord de Partenaire, le Partenaire reçoit le droit de soumettre des travaux pour les services convenus sur une base non-exclusive, directement ou indirectement, à Stellar pour les honoraires convenus. Les Partenaires sont autorisés à :
  - a. commander indépendamment un travail à Stellar au nom de leurs clients. L'accord du travail est alors signé entre le Partenaire et Stellar ; ou
  - b. envoyer les clients à Stellar. L'accord du travail est alors signé entre le client et Stellar.
- 3.1.2. Dans le cas indiqué dans le sous-paragraphe de la clause 3.1.1 a), le Partenaire est indépendamment responsable du rapport entre son client et le Partenaire et le Partenaire indemnisera Stellar de toutes les réclamations de ses clients et/ou de tiers découlant du travail.
- 3.1.3. On ne permet pas à au Partenaire de nommer les Partenaires (secondaires) sans permission écrite antérieure de la part de Stellar.
- 3.1.4. Le Partenaire n'agira pas ou ne communiquera d'aucune façon qui puisse impliquer que le Partenaire a plus de droits que ceux indiqués dans l'accord de Partenaire ou dans les conditions générales Stellar. Des conditions additionnelles concernant l'autorité du Partenaire sont indiquées dans l'accord de Partenaire.
- 3.1.5. Stellar fournira à sa discrétion l'information et/ou le support raisonnablement nécessaires dans des circonstances précises afin de permettre au Partenaire de fournir des Transferts.

#### **3.2. Enregistrement des travaux**

- 3.2.1. Stellar fournira au Partenaire un numéro d'identité de Partenaire avec lequel le Partenaire et/ou ses clients peuvent indiquer que le Transferts a été fait par le Partenaire.
- 3.2.2. Le Transfert des travaux et l'enregistrement par Stellar se produit par l'intermédiaire des voies de transmission dédiées à cet effet, comme le ZEN. En saisissant le Transfert d'un travail, le Partenaire fournira au minimum l'information comme indiqué dans le ZEN.
- 3.2.3. Si un travail, qui a été transféré par le Partenaire, était déjà enregistré par Stellar au moment du transfert par le Partenaire, Stellar en informera le Partenaire dans un délai raisonnable. Dans le cas présent Stellar n'est pas redevable de commission au Partenaire, sauf convenu autrement par écrit.

#### **3.3. Commission de Transfert**

- 3.3.1. Le Partenaire a seulement droit de percevoir une commission si, en raison d'un Transfert effectué par le Partenaire pendant l'accord de Partenaire, un travail est effectué par ou au nom d'un client par Stellar et que le travail est réellement effectué par Stellar.
- 3.3.2. La Commission est due conformément au bénéfice réellement généré (chiffre d'affaires) par le travail effectué en raison du Transfert par le Partenaire. La Commission à laquelle le Partenaire peut prétendre est calculée de la façon indiquée dans l'accord de Partenaire.
- 3.3.3. Stellar s'acquittera du paiement de la Commission du Partenaire dans un délai de 30 (trente) jours après que Stellar ait reçu le paiement de la part du client du Partenaire. Les paiements effectués pour le Partenaire seront en proportion avec ce que Stellar a reçu.
- 3.3.4. La Commission restera due, selon les clauses 3.1.1 et 3.1.2., après la fin de l'accord de Partenaire pour les travaux concernés pendant toute la durée de l'accord de Partenaire pour lequel le Partenaire ou le Client a effectué le paiement intégral.

**3.3.5.** Tous les coûts générés par le Partenaire en accomplissant l'accord de Partenaire sont à la charge du Partenaire, sauf mention contraire dans l'accord de Partenaire.

#### **3.4. Limite et arrêt de l'accord de Partenaire**

**3.4.1.** L'accord de Partenaire entre Stellar et le Partenaire, pour lequel aucun autre contrat et/ou limite n'a été convenu, a une limite d' 1 (une) année. Si cet accord de Partenaire n'est pas terminé ou est interrompu de manière non opportune, il sera prolongé à plusieurs reprises pour des durées d' 1 (une) année.

**3.4.2.** L'interruption de l'accord de Partenaire s'effectue au moyen d'une lettre recommandée, qui doit être reçue par l'autre partie au plus tard 30 (trente) jours avant la date de prolongation de l'accord de Partenaire.

**3.4.3.** Chaque partie a le droit de mettre fin à l'accord de Partenaire complètement ou partiellement sans intervention juridique au moyen d'une lettre recommandée signée. Ceci peut être fait si, après avoir informé la partie concernée par écrit d'un manquement au respect de ses engagements, la partie concernée ne parvient toujours pas à respecter les engagements susmentionnés dans un délai raisonnable.

**3.4.4.** Stellar a le droit de mettre immédiatement fin à l'accord de Partenaire, complètement ou partiellement, sans intervention juridique, par le biais d'une déclaration non-juridique et/ou de retirer et/ou d'annuler une offre si le Partenaire est une personne et vient à décéder, si le Partenaire soumet une demande légale pour restructuration de dette, si une faillite ou une suspension du paiement a été enregistrée pour le Partenaire, si le Partenaire est dans un état de faillite ou de suspension du paiement ou si la compagnie du Partenaire est liquidée ou close pour n'importe quelle raison autre que la fusion de compagnie ou la restructuration. Dans ces cas, toute réclamation sera immédiatement due à Stellar.

**3.4.5.** Après qu'il ait été mis fin à l'accord de Partenaire, pour n'importe quelle raison, le Partenaire ne bénéficie plus des droits fournis par l'accord, mais la nature des obligations des deux parties demeure automatiquement après la conclusion de l'accord de Partenaire, limitées aux engagements au sujet des droits de propriété, de confidentialité et de non concurrence.

### **4. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

#### **4.1. Généralités**

**4.1.1.** Le client reconnaît que tous les droits de propriété intellectuelle présents et futurs, droits de propriété industriels, autres droits et l'enregistrement et/ou l'application des droits antérieurs et/ou des droits semblables pour les termes entiers et tous les renouvellements ou prolongements en ce qui concerne les services Stellar, noms commerciaux, marques déposées, etc., dans le monde entier, à ce jour ou à l'avenir, à tout moment seront et resteront assignés ou transférés à Stellar.

#### **4.2. Utilisation de la propriété intellectuelle par le Partenaire**

**4.2.1.** Le Partenaire est autorisé à utiliser les marques déposées, les noms commerciaux et autres indications d'origine de Stellar pour l'identification et le marketing des services Stellar dans le cadre de l'exécution de ses engagements aux termes de l'accord de Partenaire, aussi longtemps qu'ils demeurent dans l'intérêt de Stellar. Stellar se réserve le droit à tout moment, et à sa seule discrétion de mettre fin aux droits accordés dans cette clause.

**4.2.2.** Le Partenaire utilisera des marques déposées, noms commerciaux et autres indicateurs d'origine de Stellar de la manière émise par Stellar.

**4.2.3.** Le droit accordé au Partenaire pour se présenter en tant que Partenaire et le droit d'utiliser des marques déposées, noms commerciaux et autres indicateurs d'origine Stellar finissent automatiquement lorsque les termes de l'accord de Partenaires se terminent, quelque soit la raison.

### **5. PRIX/PAIEMENT**

#### **5.1. Prix et paiement**

**5.1.1.** Tous les prix excluent les frais de transport, la TVA et autres prélèvements imposés par le

gouvernement.

- 5.1.2. Au début du diagnostic, de la récupération de données ou de n'importe quel autre service, une facture sera éditée et devra être payée dans un délai de 8 jours à partir de la date d'émission de la facture, à moins que d'autres états de paiement soient indiqués sur la facture ou que les parties en conviennent autrement. Le rapport diagnostic, la récupération de données ou tout autre service seront seulement disponibles au client après paiement, sauf accord préalable. Le client ne possède pas le droit d'annuler ou de suspendre le paiement.
- 5.1.3. Si le client ne respecte pas un engagement de paiement, le client se trouvera en infraction et recevra une nouvelle demande de paiement ou d'avis d'infraction. Stellar se réserve le droit d'imputer au Client tous les coûts engagés, y compris les frais juridiques et extrajudiciaires, liés au recouvrement de dettes du client. Les frais de démarche extrajudiciaires s'élèvent à 15% de la dette, pour un minimum de € 200 (deux cents euros). Dans tous les cas, des intérêts seront imputés au client sur une base mensuelle, au taux de légal accru de 5%, sur toutes les dettes exceptionnelles à partir de la date du défaut de paiement.
- 5.1.4. Jusqu'à ce que le paiement intégral ait été effectué, Stellar conserve le droit de suspendre tous les services et engagements auprès du client. Le client reste dans l'obligation de tenir ses engagements de Client.
- 5.1.5. Le montant de la dette, comme détaillé dans la clause 5.1.1, peut être augmenté des frais de commande, de frais d'affranchissement et de frais de tiers. Une augmentation des frais peut également avoir lieu au cas où les activités devraient avoir lieu en dehors des locaux de Stellar. Au cas où les activités devraient avoir lieu en dehors des locaux de Stellar, les tarifs horaire, compensations de délai de voyage et d'attente, le voyage réel et/ou la compensation du kilométrage, les dépenses d'hôtel et tous les autres frais liés à de tels services seront imputés au Client. Le volume des compensations de délai de voyage et d'attente correspondent à 50% du taux horaire courant. Les moyens de transport seront déterminés par Stellar. Les conditions susmentionnées s'appliquent également aux services fournis en dehors des Pays Bas.
- 5.1.6. Les paragraphes mentionnés ci-dessus laissent tous les droits légaux au bénéfice de Stellar, lorsque le Client ne parvient pas à remplir ses engagements de Client.

## **5.2. Changements de prix**

- 5.2.1. Les prix convenus entre Stellar et le client sont basés entre autres sur les coûts des salaires, primes sociales, matériels, frais de voyage et de logement, coûts pour le stockage des supports d'informations et d'information (confidentiel), coûts raisonnables pour les pièces de rechange, équipement, honoraires des techniciens de laboratoire (externes) et d'autres spécialistes nécessaires pour l'exécution de la récupération et/ou du diagnostic de données, etc., aussi bien que le taux de change entre les devises applicable à l'heure de la conclusion de l'accord. Stellar est autorisé, en cas de changements d'un ou plusieurs des postes de coût et/ou de changements du taux de change, à ajuster les prix sur ces changements.
- 5.2.2. Stellar tiendra le Client informé des changements possibles de prix. Si le client n'est pas d'accord avec un changement de prix, le client pourra seulement interrompre l'accord à la date où le changement de prix devient applicable, si l'augmentation de coût total pendant 1 (une) année dépasse le taux d'inflation annuel de l'année en cours (ou de l'année précédente pour des hausses de prix annoncées pour l'année suivante) comme édité par le CBS (bureau hollandais de statistiques) de 5%.
- 5.2.3. Stellar est toujours autorisé, en ce qui concerne les Partenaires, à changer les prix et/ou les frais. Stellar informera le Partenaire par email au moins un mois avant que le changement ne prenne effet. Les Partenaires sont libres d'interrompre leurs services de commande Stellar s'ils ne sont pas d'accord avec le changement de prix et/ou de frais.

## **6. LA LIVRAISON**

### **6.1. Livraison et risque de transport**

- 6.1.1. Stellar effectue la livraison depuis son laboratoire. Le transport à et depuis Stellar est toujours aux risques et frais du client. Le client est prié de bénéficier d'une assurance suffisante couvrant les risques pendant le transport (Incoterms EXW).

## **6.2. Dates de livraison**

**6.2.1.** Toutes les dates (de livraison) qui peuvent être définies et s'appliquer à Stellar sont déterminées au moyen de la connaissance de Stellar sur la base des informations transmises à Stellar et seront respectées autant que possible. Les difficultés pour trouver une date (livraison) ne sont pas de la responsabilité de Stellar. S'il n'est pas possible de respecter la date (de livraison), alors Stellar et client se consulteront au plus tôt.

## **7. RESPONSABILITÉ**

### **7.1. Responsabilité**

**7.1.1.** Stellar assume uniquement la responsabilité pour payer des dommages jusqu'au degré indiqué dans la clause7.

**7.1.2.** Stellar prendra toutes les précautions nécessaires pour manipuler les supports d'informations, les données et tous autres accessoires utilisés pendant l'exécution de la récupération de données.

**7.1.3.** Stellar note que le support d'informations et/ou les données contenues à l'intérieur sont déjà endommagés lorsqu'ils sont envoyés à Stellar. Stellar n'a donc aucun engagement et/ou responsabilité concernant la qualité des données, mises à disposition à Stellar.

**7.1.4.** Stellar n'est responsable de l'expiration d'aucun droit de garantie due à l'ouverture du support d'informations par Stellar. Le client reconnaît que c'est un risque acceptable qui est dépassé par l'opportunité de récupérer des données perdues.

**7.1.5.** L'entière responsabilité Stellar sera limitée conformément à la clause7, à une compensation pour des dommages directs et fixé à un montant maximum égal au prix stipulé dans l'accord (à l'exclusion de la TVA). Toute compensation pour des dommages directs ne dépassera jamais 25.000 €.

**7.1.6.** Par dommages directs on entend exclusivement:

a. Les coûts raisonnables faits en déterminant la cause et l'ampleur des dommages ;

b. Les coûts raisonnables engagés dans la prévention ou la limitation des dommages, au point que le client puisse démontrer que ces coûts ont mené à la limitation des dommages.

**7.1.7.** La responsabilité Stellar pour les dommages indirects, y compris des dommages consécutifs, manque à gagner, perte d'épargne, ou dommages causés par l'inactivité de l'organisation, est expressément rejetée.

**7.1.8.** A l'exception des cas mentionnés dans cette clause7, Stellar n'est lié à aucune responsabilité pour la compensation de dommages indépendamment de quelque action sur laquelle une compensation pourrait être basée.

**7.1.9.** La responsabilité Stellar due au manquement avéré du respect de l'accord ne peut exister que lorsque le client informe immédiatement et convenablement Stellar de cette insuffisance par écrit, précisant un délai raisonnable pour la correction du manquement et si Stellar n'arrive toujours pas à respecter les engagements susmentionnés. L'avis de manquement doit être produit dans les 5 jours suivant la livraison, doit être détaillé et doit présenter une description du manquement de sorte que Stellar puisse réagir en juste proportion.

**7.1.10.** La condition pour tout droit à dédommagement est que le client doit informer Stellar par écrit dans les 15 jours après la découverte des dommages sous peine d'annulation.

### **7.2. Force majeure**

**7.2.1.** Ni l'une ni l'autre partie n'est obligée de respecter leurs engagements s'ils n'ont pas la possibilité de le faire par un concours de circonstances, qui peuvent être prises en compte sans entraîner de défaut, et dont une partie ne peut pas être jugée responsable par la loi, de l'acte juridique, ou des pratiques courantes. Les circonstances mentionnées ci-dessus incluent les circonstances en dehors de la volonté de Stellar, aussi bien des risques d'affaires de Stellar, ceux-ci incluent mais ne sont pas limitées au défaut de respect des engagement de la part d'un fournisseur de Stellar, un retard ou la non-disponibilité des informations et spécifications requises et/ou les changements exigés d'une telle information, les spécifications fonctionnelles incorrectes de services et/ou des produits de tiers livrés par un tiers, les mauvaises conditions, l'incendie, les explosions, les pannes d'électricité, les défaillances de réseau, les inondations, la maladie, le manque de personnel, la grève ou d'autres conflits professionnels, les accidents, actions du gouvernement, impossibilité d'obtenir les permis et/ou les autorisations exigées, le manque de

- matériel, le vol, les ruptures de trafic et/ou les problèmes de transport.
- 7.2.2.** Lorsque les cas de force majeure sont de nature provisoire, Stellar se réserve le droit de suspendre ses engagements jusqu'à ce que la force majeure ait cessé d'exister sans être tenu à une quelconque forme de dédommagement.
  - 7.2.3.** Stellar se réserve le droit, en cas de force majeure, de réclamer le paiement pour des engagements déjà respectés avant la connaissance de la force majeure.
  - 7.2.4.** Au cas où la force majeure de l'une ou l'autre partie surpasserait une période de trois mois, l'une ou l'autre partie a le droit de mettre fin à l'accord sans être tenu à une quelconque forme de dédommagement concernant un tel arrêt.

## **8. DIVERS/LOI DE GOUVERNEMENT**

### **8.1. Conditions additionnelles**

- 8.1.1.** Tous les appels peuvent être enregistrés pour de la formation, du contrôle de qualité, et par sécurité. Le client déclare accepter et avoir connaissance d'un tel enregistrement en acceptant de ces conditions générales Stellar.
- 8.1.2.** Le client déclare et garantit qu'il est autorisé/compétent pour fournir une instruction de paiement par carte de crédit ou un ordre de paiement par débit direct.

### **8.2. Loi applicable et de Mécanisme de conflit**

- 8.2.1.** Tous les accords conclus entre Stellar et le client sont régis par les lois des Pays Bas, sauf accord différent au moment de la rédaction de l'accord. Les parties conviennent explicitement que la convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale des marchandises (CISG) ne s'applique pas.
- 8.2.2.** Tout conflit entre les parties, qui ne peut être résolu à l'amiable, sera déféré devant une cour qualifiée à Utrecht, Pays Bas.