

# CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

## I GENERAL TERMS AND CONDITIONS

### Article 1 Definitions

In these general terms and conditions, the following terms in the following meaning will be used, unless indicated otherwise or if proven differently from the context:

- a. Vecos: the user of these general terms and conditions: Vecos Europe B.V., established at Esp 237 in Eindhoven, registered with the Chamber of Commerce under KvK number 17.08.49.83 and/or a group entity of Vecos Europe B.V.;
- b. customer: the natural person or legal person with whom Vecos enters into an agreement;
- c. agreement: every agreement that comes about between Vecos and the customer, each amendment or supplement on this agreement, as well as (legal) acts in preparation and for the execution of said agreement.

### Article 2 General

2.1 These general terms and conditions apply to every agreement between Vecos and the customer on which Vecos has stated to apply these general terms and conditions, in so far as not is deviated by parties from these terms and conditions expressly and in writing or electronically (by e-mail).

2.2 The present terms and conditions are also applicable to all agreements with Vecos for the execution of which third parties need to be involved.

2.3 The applicability of possible purchase conditions or other conditions of the customer is expressly declined.

2.4 Should one or more stipulations in these general terms and conditions be null and void or need to be rendered null and void, then the other stipulations of these general terms and conditions remain fully applicable. Vecos and the customer subsequently will enter into negotiations in order to agree on new stipulations as replacement for the null and void c.q. annulled stipulations, whereby in case of and as far as possible the objective and the purpose of the original stipulation is observed.

**2.5 The original of the agreement and these general terms and conditions has been written in English, which will be the controlling language in all respects, each party warranting being able to understand it and use it in its business activities, thus having chosen to execute this Agreement, as an informed choice. Any translations into any other language are for information purposes only and will have no legal effect.**

### Article 3 Agreements

3.1 Agreements become binding not until written confirmation by Vecos.

3.2 Supplements or amendments to the general terms and conditions or otherwise amendments or supplements on the agreement will become binding not until written confirmation by Vecos.

### Article 4 Quotations and offers

4.1 All quotations, offers, price lists, delivery periods etc. by Vecos are without engagement, unless they hold a term for acceptance.

4.2 All prices are exclusive of value added tax (VAT) and other levies that are imposed by the government and are in Euro.

4.3 Should the acceptance (on minor points) deviate from the quotation, included in the offer, then Vecos is not bound to it. The agreement then does not come about in accordance with this deviated acceptance.

4.4 A compound quotation does not oblige Vecos to carry out a part of the agreement at a corresponding part of the quoted price.

## I CONDITIONS GÉNÉRALES

### Article 1 Définitions

Sauf mention contraire ou si un sens différent ressort du contexte, au sens de présentes conditions générales, les termes suivants signifieront :

- a. Vecos : l'utilisateur des présentes conditions générales, à savoir : Vecos Europe B.V., ayant son siège social à Esp 237 à Eindhoven, Pays-Bas, inscrite à la Chambre de Commerce sous le numéro CCI 17.08.49.83 et/ou une entité du groupe Vecos Europe B.V. ;
- b. client : la personne physique ou morale avec laquelle Vecos conclut un contrat ;

c. contrat : tout contrat conclu entre Vecos et le client, tout avenant ou complément au présent contrat, ainsi que tout acte (juridique) préparatoire et d'exécution dudit contrat.

### Article 2 Généralité

2.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à tout contrat entre Vecos et le client que Vecos a déclaré soumis aux présentes conditions générales, dans la mesure où les parties n'y dérogent pas expressément par écrit ou par voie électronique (courriel).

2.2 Les présentes conditions s'appliquent également à tous les contrats avec Vecos pour l'exécution desquels il est nécessaire de faire appel à des tiers.

2.3 L'applicabilité d'éventuelles conditions d'achat ou d'autres conditions du client est formellement exclue.

2.4 Dans le cas où une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales seraient nulles et non avenues ou devraient être frappées de nullité, les dispositions restantes des présentes conditions générales conserveront tous leurs effets. Vecos et le client entameront ensuite des négociations afin de convenir de nouvelles dispositions substituant celles nulles et non avenues ou frappées de nullité, respectant dans la mesure du possible l'objectif des dispositions originales.

**2.5 L'original du présent contrat et les présentes conditions générales a été rédigé en anglais. Il s'agit de la langue de contrôle à tous égards. Chaque partie doit pouvoir le comprendre et l'utiliser dans le cadre de ses activités commerciales. Elle a donc choisi d'exécuter le présent contrat en toute connaissance de cause. Toute traduction dans une autre langue est uniquement à des fins d'information et n'aura aucun effet juridique.**

### Article 3 Contrats

3.1 Les contrats n'engagent les parties qu'après confirmation écrite de la part de Vecos.

3.2 Les compléments ou modifications des conditions générales de vente ou autres modifications ou compléments du contrat n'engageront les parties qu'après confirmation écrite de la part de Vecos.

### Article 4 Devis et offres

4.1 Tous les prix, offres, listes de prix, délais de livraison, etc. émanant de Vecos sont sans engagement de sa part, à moins qu'ils ne soient soumis à un délai d'acceptation.

4.2 Tous les prix sont mentionnés hors taxe (TVA) et autres prélèvements imposés par les pouvoirs publics et sont exprimés en euros.

4.3 Dans le cas où l'acceptation diverge (sur des points mineurs) du devis inclus dans l'offre, Vecos n'y est pas engagée. Le contrat ne naît alors pas conformément à cette acceptation divergente.

4.4 Un devis composé n'oblige pas Vecos à exécuter une partie du contrat pour une partie correspondante du prix proposé.

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

4.5 Quotations or offers do not automatically apply to future agreements.

4.6 Apparent errors or mistakes on the website and in brochures or publications of Vecos do not bind Vecos.

### Article 5 Price changes

5.1 In case of an agreement in which there is a matter of recurring amounts fallen due, payable by the customer, Vecos is entitled by means of a written notification on a term of at least 3 months to adjust the current prices and rates.

5.2 Vecos is entitled in all cases to adjust the agreed prices and rates by means of a written notification to the customer for achievements that, according to the planning concerned c.q. according to the agreement, will be delivered at a point in time that is at least 3 months after the date of this notification.

5.3 If the customer does not wish to agree to an adjustment of prices and rates made known by Vecos as meant in paragraphs 1 and 2 of this article, then the customer is entitled, within 7 working days after the notification meant in these paragraphs, to terminate the agreement in writing against the date mentioned in the notification by Vecos on which the price adjustment or the rate adjustment would become effective, or to dissolve the agreement. The customer is not entitled to dissolution if the authority for increase of a rate or the price results from an authority in pursuance to the law.

### Article 6 Confidentiality and non-acquisition clause

6.1 Both parties are obliged to confidentiality of all confidential information they have acquired in within the framework of their agreement from each other or from any other source. Information is observed as confidential if this was communicated by the other party or if this results from the nature of the information. The party receiving the confidential information shall only use this information for the purpose for which this information is given.

6.2 If, on the grounds of a statutory provision or a judicial ruling, Vecos is bound to also supply confidential information to third parties, designated by the law or the authorized court, and if Vecos can not rely on a legal or by the authorized court acknowledged or allowed right to refuse to give evidence in the case, then Vecos is not bound to damages or compensation and the customer is not entitled to dissolution of the agreement on the grounds of any damage, resulting from this.

6.3 Each of the parties will during the term of the agreement as well as one year after termination thereof, only after proper professional consultation with the other party has taken place, take on employees from the other party that were involved with the execution of the agreement or will have them carry out work for them otherwise, directly or indirectly.

### Article 7 Rights of intellectual and industrial property

7.1 All rights of intellectual or industrial property on all pursuant to the agreement developed or made available software, devices or other materials such as analyses, designs, documentation, reports, offers, as well as preliminary material thereof, rest solely with Vecos or its licensors. The customer acquires solely the rights of use and authorities that are awarded with these general terms and conditions or explicitly otherwise and for the remainder he will not multiply the software or other materials or make copies thereof.

7.2 The customer is aware of the fact that the made available software,

4.5 Les devis ou offres ne s'appliquent pas automatiquement aux contrats futurs.

4.6 Vecos n'est pas engagée par les erreurs apparentes ou les erreurs sur son site web et dans ses brochures ou publications.

### Article 5 Changement de prix

5.1 En cas de contrat mentionnant des montants récurrents liquides et exigibles, dus par le client, Vecos est autorisée à procéder à une modification des prix et tarifs actuels sur une période minimum de 3 mois par notification écrite.

5.2 Vecos est dans tous les cas autorisée à adapter les prix et tarifs convenus par notification écrite au client pour les prestations qui, selon le planning concerné, ou en vertu du contrat, seront fournies à un moment donné se situant au moins 3 mois après la date de cette notification.

5.3 En cas de non acceptation par le client d'une notification des prix et des tarifs communiqués par Vecos prévus aux paragraphes 1 et 2 du présent article, il sera autorisé à procéder à la résiliation écrite du contrat dans les 7 jours ouvrables suivant la notification prévue dans les présents paragraphes, ce à compter de la date mentionnée par laquelle la modification des prix ou des tarifs prendrait effet selon la notification de Vecos, ou à l'annulation du contrat. Le client n'est pas autorisé à résilier le contrat si l'autorisation d'augmenter un tarif ou le prix émane d'une autorité conformément à la loi.

### Article 6 Clause de respect du secret et de non-acquisition

6.1 Les deux parties sont tenues de garder le secret sur toutes les informations confidentielles qu'elles ont obtenues l'une de l'autre ou de toute autre source dans le cadre de leur contrat. Les informations sont considérées comme confidentielles si elles ont été communiquées comme telles par l'autre partie ou si le caractère confidentiel résulte de la nature des informations. La partie qui reçoit les informations confidentielles n'utilisera ces informations qu'aux fins pour lesquelles elles lui ont été communiquées.

6.2 Dans le cas où Vecos est tenue de fournir également des informations confidentielles à des tiers, désignés par la loi ou le tribunal compétent en vertu d'une disposition légale ou d'une décision judiciaire, Vecos ne pouvant faire valoir de droit reconnu ou accordé par une juridiction compétente de refuser de fournir des preuves dans la cause, elle n'est pas tenue à des dommages-intérêts ou à une indemnisation et le client n'est pas autorisé à résilier le contrat en raison des dommages qui en résultent.

6.3 Pendant la durée du contrat ainsi que pendant une période d'un an après sa résiliation, chacune des parties ne pourra embaucher des employés de l'autre partie ayant participé à l'exécution du contrat ou leur faire exécuter des travaux pour elle, directement ou indirectement, qu'après consultation professionnelle avec l'autre partie.

### Article 7 Droits de propriété intellectuelle et industrielle

7.1 Tous les droits de propriété intellectuelle ou industrielle sur tous les logiciels, dispositifs ou autre matériel développé ou mis à disposition, tels analyses, concepts, documentations, rapports, offres, ainsi que le matériel nécessaire à ceux-ci, appartiennent, en vertu du contrat, exclusivement à Vecos ou à ses donneurs de licence. Le client acquiert uniquement les droits d'utilisation et les pouvoirs qui lui sont conférés par les présentes conditions générales ou explicitement d'une autre manière. Pour le reste, il lui est interdit de multiplier le logiciel ou tout autre matériel et d'en faire des copies.

7.2 Le client est conscient du fait que les logiciels, appareils et autres

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

devices and other materials contain confidential information and industrial secrets of Vecos or its licensors. The customer commits himself, without prejudice to the provisions in article 6 of these general terms and conditions, to keep confidential this software, devices and materials, not to disclose or allow use to third parties and only to use for the purpose that they were made available to him. Also included in third parties are all persons working in the organization of the customer who do not necessarily need to use the software, the devices and/or other materials.

7.3 It is not permitted to the customer to remove or alter any indication concerning copyrights, trademarks, trade names or other rights of intellectual or industrial property from the software, devices or materials, including indications concerning the confidential nature and secrecy of the software.

7.4 It is permitted to Vecos to take technical measures for protection of the software. If Vecos has protected the software by means of technical measures, it is not permitted to the customer to remove this protection or to avoid it. If the security measures result in the fact that the customer is not able to make a reserve copy of the software, then Vecos will make available a reserve copy of the software on request of the customer.

7.5 Except for the case that Vecos makes available a reserve copy of the software to the customer, the customer has the right to keep c.q. make one reserve copy of the software. By reserve copy is meant in these general terms and conditions: a material object on which the software is recorded, solely for the replacement of the original specimen of the software in case of involuntary loss of property or damage. The reserve copy needs to be an identical copy and at all times to be provided with the same labels and indications as the original specimen.

7.6 If the customer develops software or a third party develops software for him or if the customer is of the intention to do so and he needs information with reference to the interoperability of the software to be developed and the software that was made available to him by Vecos in order to realize this interoperability, then the customer will request Vecos in writing and detailed for the necessary information. Vecos will in that case within reasonable term communicate whether the customer may dispose of the requested information and on which conditions, including also financial conditions and conditions with respect to the possible third parties to be called in by the customer. In these general terms and conditions interoperability shall be understood to mean: the ability of software to exchange information with other components of a computer system and/or software and to communicate by means of this information.

7.7 In compliance with these other stipulations in these general terms and conditions the customer is entitled to rectification of errors in the software made available to him, should this be necessary for the from the nature of the software resulting intended use thereof. Wherever in these general terms and conditions there is a question of rights or obligations with regard to errors, errors shall be understood to mean: not complying with the by Vecos made known in writing functional specifications and, in case of the development of customized software, to the explicitly agreed functional specifications. There is only a question of an error if this error can be proven and can be reproduced. The customer is bound to make mention of errors immediately to Vecos.

7.8 Vecos will indemnify the customer against any legal claim which is based on the allegation that software, devices or materials developed by Vecos itself violated/violates an intellectual or industrial property right under Dutch law, under the condition that the customer informs Vecos immediately in writing on the existence and the contents of the legal claim and leaving the settlement of the case, including reaching possible understandings, fully to Vecos. The customer shall for that purpose grant

matériels mis à sa disposition contiennent des informations confidentielles et des secrets industriels de Vecos ou de ses donneurs de licence. Sans préjudice des dispositions de l'article 6 des présentes, le client s'engage à garder le secret sur ces logiciels, ces dispositifs et ce matériel, à ne pas les divulguer ou en permettre l'utilisation par des tiers et à ne les utiliser qu'aux fins auxquelles ils ont été mis à sa disposition. Sont également considérées comme tiers toutes les personnes travaillant dans la société du client qui n'ont pas nécessairement besoin d'utiliser le logiciel, les appareils et/ou autres matériels.

7.3 Il est interdit au client de supprimer ou de modifier toute indication concernant des droits d'auteur, des marques commerciales ou autres droits de propriété intellectuelle ou industrielle du logiciel, des appareils ou du matériel, y compris les indications concernant la nature confidentielle et secrète du logiciel.

7.4 Vecos est autorisée à prendre des mesures techniques de protection du logiciel. Dans le cas où Vecos a pris des mesures techniques de protection du logiciel, il est interdit au client de retirer ces protections ou de les éviter. Si les mesures de sécurité ont pour conséquence que le client n'est pas en mesure de faire une copie de réserve du logiciel, Vecos mettra une copie de réserve du logiciel à disposition du client à la demande de ce dernier.

7.5 Le client est autorisé à conserver une copie de réserve du logiciel, sauf dans le cas où Vecos met une copie de réserve du logiciel à sa disposition. Est entendu par copie de réserve aux termes des présentes tout objet matériel sur lequel le logiciel est enregistré, uniquement pour le remplacement de l'exemplaire original du logiciel en cas de perte involontaire ou de dégradation de biens. La copie de réserve doit être une copie identique et être de tout temps munie des mêmes étiquettes et indications que le spécimen original.

7.6 Dans le cas où le client développe un logiciel, si un tiers développe un logiciel pour lui ou si le client a l'intention de le faire et qu'il a besoin d'informations concernant l'interopérabilité du logiciel à développer et du logiciel mis à sa disposition par Vecos afin de réaliser cette interopérabilité, le client soumettra une demande écrite et détaillée à Vecos pour obtenir les informations nécessaires. Dans ce cas, Vecos fera savoir dans un délai raisonnable si le client peut disposer des informations demandées et sous quelles conditions, y compris les conditions financières et les conditions relatives aux éventuels tiers auxquels le client peut faire appel. Aux termes des présentes, est entendu par interopérabilité la capacité d'un logiciel à échanger des informations avec d'autres composants d'un système informatique et/ou d'un logiciel et à communiquer au moyen de ces informations.

7.7 Conformément à ces autres dispositions des présentes, le client est autorisé à corriger les erreurs dans le logiciel mis à sa disposition, si ceci s'avère nécessaire en raison de la nature du logiciel et de son utilisation prévue. Dans la mesure où il est question dans les présentes de droits ou d'obligations en matière d'erreurs, est entendu par erreurs : le non-respect des spécifications fonctionnelles communiquées par Vecos par écrit et, en cas de développement de logiciels personnalisés, les spécifications fonctionnelles expressément convenues. Il n'est question d'erreur que si cette erreur peut être prouvée et reproduite. Le client est tenu de signaler immédiatement toute erreur à Vecos.

7.8 Vecos indemnifiera le client de toute action en justice fondée sur l'allégation que des logiciels, dispositifs ou matériels développés par Vecos même ont constitué/constituent une infraction à un droit de propriété intellectuelle ou industrielle en vertu du droit néerlandais, à condition que le client informe Vecos immédiatement par écrit de l'existence et du contenu de l'action en justice et renonce au règlement du litige, y compris à tout accord éventuel, ce entièrement au bénéfice

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

powers of attorney, information and cooperation to Vecos in order to, if necessary in the name of the customer, defend himself against these legal actions. This obligation to indemnity becomes void if and as far as the violation concerned is connected with modifications that the customer made in the software, devices or materials or has had made by third parties.

7.9 If it is judicially established that the software, devices or materials, developed by Vecos itself violated/violates on any right of intellectual or industrial property belonging to a third party or if in the opinion of Vecos there is a ready chance that such a violation may occur, in that case Vecos will take back the delivered goods against crediting of the acquisition costs after deduction of a reasonable user compensation, or see to it that the customer can continue to use the delivered goods, or functional equivalent other software, devices or materials undisturbed. Any other or further liability or indemnity obligation by Vecos for violations of rights of intellectual or industrial property of third parties is excluded, including liability and indemnity obligations of Vecos for violations that are caused by using the delivered devices, software and/or materials in a form, not modified by Vecos, in connection with properties or software that are not delivered or provided by Vecos or on any other way than for which the devices, software and/or materials are developed or intended.

7.10 The customer guarantees that no rights of third parties resist making available to Vecos of devices, software or materials with the purpose of use or adaptation and the customer will indemnify Vecos against any act which is based on the allegation that making available, using or adapting as such violates any right of third parties.

7.11 So long as no further arrangements have been made on this matter, Vecos has the freedom to use the delivered goods for its own publicity or promotion.

### Article 8 Execution of the agreement

8.1 All obligations of Vecos resulting from the agreement are obligations to perform to the best of their abilities.

8.2 Vecos shall execute the agreement to the best of its knowledge and ability and in compliance with the requirements of good craftsmanship. All this on the basis of the at that moment known state of the knowledge.

8.3 If and as far as a proper execution of the agreement requires this, Vecos has the right to have certain activities carried out by third parties.

8.4 Vecos is only bound to (further) execution of the agreement if the customer has provided the details and information required by Vecos, in the form and in the way as required by Vecos.

8.5 Vecos is entitled at all times to block the access to the product (temporarily) without previous notification or to disconnect certain functions of the product (temporarily), as far as this is necessary for maintenance or carrying out (necessary) updates/improvements of the product. The customer has no right to damages from Vecos if the temporary unavailability of the product is not unreasonably long. Vecos makes an effort in these cases to limit the inconvenience to an absolute minimum and shall – if possible – inform the customer timely.

de Vecos. Le client accordera à cet effet à Vecos des procurations, des informations et sa collaboration afin de se défendre, le cas échéant au nom du client, contre ces actions en justice. Cette obligation d'indemnisation tombera en caducité si et dans la mesure où l'infraction constatée est liée à des modifications que le client a apportées ou fait apporter par des tiers au logiciel, aux dispositifs ou au matériel.

7.9 S'il est prouvé par voie judiciaire que les logiciels, dispositifs ou matériels développés par Vecos elle-même ont constitué/constituent une infraction à tout droit de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à un tiers ou si, de l'avis de Vecos, il existe un risque immédiat qu'une telle infraction soit commise, Vecos reprendra les biens livrés contre remboursement des frais d'acquisition après déduction d'une indemnisation raisonnable de l'utilisateur ou fera en sorte que le client puisse poursuivre sereinement son utilisation des biens livrés, ou des logiciels, appareils ou matériel fonctionnels équivalents. Toute autre obligation de responsabilité ou d'indemnisation par Vecos au titre de violations des droits de propriété intellectuelle ou industrielle de tiers est exclue. Ceci vaut également pour les obligations de responsabilité et d'indemnisation de Vecos relatives à des infractions causées par l'utilisation des appareils, logiciels et/ou matériel livrés sous une forme non modifiée par Vecos, en relation avec des produits ou logiciels non livrés ou fournis par Vecos ou de toute autre manière que celle pour laquelle les dispositifs, logiciels et/ou matériels sont développés ou prévus.

7.10 Le client garantit qu'aucun droit de tiers ne s'oppose à la mise à disposition de Vecos de dispositifs, de logiciels ou de matériel à des fins d'utilisation ou d'adaptation et le client s'engage à garantir Vecos de toute action basée sur l'allégation que la mise à disposition, l'utilisation ou l'adaptation en tant que telle constitue une infraction aux droits de tiers.

7.11 Tant qu'aucun autre accord n'a été conclu à ce sujet, Vecos est libre d'utiliser les marchandises livrées pour sa propre publicité ou promotion.

### Article 8 Exécution du contrat

8.1 Toutes les obligations découlant pour Vecos du contrat sont des obligations d'effort au mieux de ses capacités.

8.2 Vecos exécutera le contrat au mieux de ses connaissances et de ses capacités et dans le respect des exigences de bonne facture, le tout sur la base de l'état des connaissances connu à cette date.

8.3 Vecos sera autorisée à déléguer certaines activités à des tiers lorsque la bonne exécution du contrat le requiert, ce dans la mesure de cette nécessité.

8.4 Vecos n'est tenue à l'exécution (ultérieure) du contrat que si le client a fourni à Vecos les données et les informations requises par Vecos, sous la forme et de la manière requises par elle.

8.5 Vecos est à tout moment autorisée à bloquer (temporairement) l'accès au produit sans notification préalable ou à déconnecter (temporairement) certaines de ses fonctions, dans la mesure où ceci est nécessaire pour la maintenance ou pour effectuer des mises à jour/améliorations (nécessaires) du produit. Le client n'a pas droit à des dommages-intérêts de la part de Vecos si l'indisponibilité temporaire du produit n'est pas excessivement longue. Vecos s'efforcera dans ce cas de limiter les inconvénients au strict minimum et en informera si possible le client en temps utile.

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

### Article 9 Amendment of the agreement

9.1 If it appears during the execution of the agreement that it is necessary for a proper execution to amend or supplement the agreement, parties will timely and by mutual agreement adjust the agreement accordingly.

9.2 If parties agree that the agreement is amended or supplemented, the moment of completion of the execution can be influenced by this. Vecos shall inform the customer of this as soon as possible.

9.3 If the amendment of or the supplement on the agreement should have financial and/or qualitative implications then Vecos will inform the customer beforehand of these implications.

### Article 10 Obligations of the customer

10.1 The customer sees to it that all details, devices and spaces of which Vecos indicates that these are necessary or of which the customer needs to understand in fairness that these are necessary for the execution of the agreement, will be timely supplied to Vecos.

10.2 If the customer makes available software, telecommunications facilities, websites, materials, databases or data on a data carrier to Vecos, then they will comply with the specifications stipulated by Vecos. Vecos is never liable for damage or costs owing to transmission errors, breakdowns or non-availability of these facilities, unless the customer proves that this damage or costs are the consequence of intent or gross negligence by Vecos.

10.3 The customer is in charge of the well functioning of his devices that are used for the approach and the use of the product. The customer is responsible for the use and the application in his organization of the devices, software and the services to be rendered by Vecos as well as for the checking procedures and the security procedures and an effective system management.

10.4 If for the execution of the agreement necessary details are not, timely or not in compliance with the arrangements available to Vecos or if the customer does not comply with his obligations otherwise, then Vecos in any case has the right to postponement of the execution of the agreement and the right to charge the costs arising from this according to her usual rates.

10.5 In the case that employees from Vecos carry out activities on the location of the customer, then the customer shall provide free of charge for those employees in reasonableness the desired facilities, such as – if applicable- a work space with telecommunication facilities etc. The customer shall indemnify Vecos from claims by third parties, including employees of Vecos, who sustain damage in connection with the execution of the agreement, which is the result of actions or omissions of the customer or of unsafe situations in his organization.

10.6 The customer is bound to inform Vecos immediately about facts and circumstances that may be of importance in connection with the execution of the agreement.

10.7 The customer needs to refrain from behavior, which makes it impossible for Vecos to carry out the agreement properly.

### Article 11 Delivery and time of delivery

11.1 The delivery times stated by Vecos are not to be considered as deadline.

11.2 In a case where any term of delivery, either offered or confirmed, is exceeded, blame can only be put on Vecos for as far as such an exceeding can be attributed to her doings/omissions.

11.3 In the case that a delivery time agreed by Vecos with the customer is exceeded as a result of an occurrence that is actually beyond her control

### Article 9 Modification du contrat

9.1 S'il s'avère durant l'exécution du contrat qu'une modification ou un supplément est nécessaire à sa bonne exécution, les parties apporteront cette modification ou ce supplément en temps voulu et d'un commun accord.

9.2 Si les parties conviennent qu'une modification ou un supplément doit être apporté au contrat, ceci pourra influencer le moment de la réalisation de l'exécution. Vecos en informera le client dans les meilleurs délais possibles.

9.3 Si la modification ou le supplément a des conséquences financières et/ou qualitatives, Vecos en informera le client au préalable.

### Article 10 Obligations du client

10.1 Le client veillera à ce que tous les détails, dispositifs et espaces que Vecos a indiqués comme nécessaires ou dont le client doit en toute équité comprendre la nécessité pour l'exécution du contrat, soient fournis en temps utile à Vecos.

10.2 Dans le cas où le client met à disposition de Vecos des logiciels, installations de télécommunication, sites Internet, matériels, bases de données ou données sur un support de données, il se conformera aux spécifications stipulées par Vecos à cet égard. Vecos n'a en aucun cas à répondre des dommages ou des frais résultant d'erreurs de transmission, de pannes ou de l'indisponibilité de ces installations, à moins que le client ne prouve que ces dommages ou frais sont la conséquence d'un dol ou d'une négligence grave de la part de Vecos.

10.3 Le client est responsable du bon fonctionnement de ses appareils qui sont utilisés pour l'approche et l'utilisation du produit. La responsabilité du client est engagée pour l'utilisation et l'application dans son entreprise des appareils, logiciels et services à fournir par Vecos ainsi que pour les procédures de contrôle et de sécurité et la gestion efficace du système.

10.4 Dans le cas où les détails nécessaires à l'exécution du contrat ne sont pas à disposition de Vecos, du moins pas en temps voulu, ne sont pas conformes aux accords conclus ou si le client ne respecte pas ses obligations d'une autre façon, Vecos est de tout temps autorisée à suspendre l'exécution du contrat et à facturer les coûts en découlant conformément à ses tarifs habituels.

10.5 Dans le cas où des employés de Vecos exercent des activités sur le site du client, le client devra fournir gratuitement à ces employés, dans une mesure raisonnable, les installations souhaitées, telles que –le cas échéant– un espace de travail avec des installations de télécommunication, etc. Le client indemnifiera Vecos de toute demande de tiers, y compris d'employés de Vecos, qui subissent des dommages liés à l'exécution du contrat résultant d'actions ou d'omissions du client ou de situations dangereuses dans son entreprise.

10.6 Le client est tenu d'informer Vecos sans délai de tous faits et circonstances pouvant être importants dans le cadre de l'exécution du contrat.

10.7 Le client s'abstiendra de tout comportement faisant obstacle à la bonne exécution du contrat par Vecos.

### Article 11 Livraison et date de livraison

11.1 Les dates de livraisons indiquées par Vecos ne seront pas considérées comme des délais impératifs.

11.2 En cas de dépassement d'un délai de livraison, proposé ou confirmé, la responsabilité de Vecos ne peut être engagée que dans la mesure où ce dépassement est imputable à des actes ou omissions de sa part.

11.3 En cas de dépassement d'un délai de livraison convenu par Vecos avec le client à la suite d'un événement indépendant de sa volonté et non

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

and cannot be attributed to her doings/omissions or as a result of an occurrence, as further described in article 15 of these general terms and conditions, then this term is automatically extended by the period that is exceeded as a result of such an occurrence.

11.4 The customer is obliged to accept the delivered products. If the customer is at default with this then the resulting costs will be brought to his expense.

11.5 Any shipping costs or transport costs will be brought to the expense of the customer separately.

### Article 12 Risk transfer

The risk of loss or damage of products that are subject of the agreement, transfers to the customer at the moment where these are delivered to the customer legally and/or actually and with that brought to the power of the customer or of third parties to be designated by the customer.

### Article 13 Retention of title, specification and retention

13.1 All products delivered by Vecos, including also any designs, sketches, drawings, films, software, (electronic) files, etc. remain property of Vecos until the customer has met all obligations from all agreements entered into with Vecos.

13.2 If the customer (partly) forms a new property from the by Vecos delivered property, then the customer only forms this property for Vecos and the customer keeps the newly formed property for Vecos until the customer has paid all amounts due on account of the agreement; In that case Vecos has all rights as owner of the newly formed property until the moment of payment in full by the customer.

13.3 The customer is not authorized to pledge the properties delivered under retention of title nor to encumber them on any other way.

13.4 If third parties seize the properties delivered under retention of title or wish to establish or enforce rights thereon, then the customer is obliged to inform Vecos about this as soon as reasonably can be expected.

13.5 The customer commits himself to insure the properties delivered under the retention of title and to keep them insured against fire, explosion, and water damage as well as against theft and to grant inspection at first request of the policy of this insurance.

13.6 In the case that Vecos wishes to exercise her property rights as mentioned in this article, the customer gives already now unconditional and irrevocable consent to Vecos or to third parties to be designated by her to enter all places where the properties of Vecos are located and to take back those properties.

13.7 Vecos can retain as part of the agreement received or generated properties, products, property rights, details, documents, data bases, in spite of an existing obligation for handing over, until the customer has paid all amounts due to Vecos.

### Article 14 Liability

14.1 Vecos accepts legal obligations for damages as far as this proves from this article.

14.2 Vecos is not liable for damage, of whatever nature, because Vecos started from the incorrect and/or incomplete details supplied by the customer, unless this incorrectness or incompleteness should have been known to Vecos.

14.3 Vecos is not liable for damage with the customer or third parties that is the consequence of an action or omission by the customer or by third parties called in by the customer.

imputable à des actes ou omissions de sa part ou à la suite d'un événement tel que décrit à l'article 15 des présentes, ce délai sera automatiquement prolongé du délai dépassé à la suite d'un tel événement.

11.4 Le client est tenu d'accepter les produits livrés. En cas de non acceptation par le client, les frais qui en résulteront seront à sa charge.

11.5 Tous les frais d'expédition ou de transport seront portés en compte séparément au client.

### Article 12 Transfert des risques

Le risque de perte ou de dégradation des produits faisant l'objet du contrat est transféré au client au moment où lesdits produits sont légalement et/ou effectivement livrés au client ou à tout tiers à désigner par lui et qui sont ainsi mis en son pouvoir.

### Article 13 Réserve de propriété, spécification et rétention

13.1 Tous les produits livrés par Vecos, y compris les concepts, croquis, dessins, films, logiciels, fichiers (électroniques), etc. restent la propriété de Vecos jusqu'à ce que le client ait honoré toutes les obligations découlant pour lui de tous les accords conclus avec Vecos.

13.2 Si le client crée (en partie) un nouveau bien à partir de celui livré par Vecos, le client ne crée ce bien que pour Vecos et le client détient le nouveau bien créé pour Vecos jusqu'à qu'il se soit acquitté de tous les montants dus par lui en vertu du contrat ; dans ce cas Vecos détient tout les droits de propriété sur le bien nouvellement formé jusqu'à la date du paiement intégral par le client.

13.3 Le client n'est pas autorisé à engager les biens livrés sous réserve de propriété ni à les grever d'une autre manière.

13.4 Si des tiers saisissent les marchandises livrées sous réserve de propriété ou souhaitent établir ou faire valoir des droits sur celles-ci, le client est tenu d'en informer Vecos dans les meilleurs délais pouvant être légitimement attendus.

13.5 Le client s'engage à assurer durablement les biens livrés sous réserve de propriété contre l'incendie, l'explosion, les dégâts des eaux ainsi que contre le vol et à fournir la police d'assurance dès la première demande en ce sens.

13.6 Dans le cas où Vecos souhaite exercer ses droits de propriété tels que mentionnés au présent article, le client donne d'ores et déjà son autorisation inconditionnelle et irrévocable à Vecos ou à tout tiers désigné par elle pour pénétrer dans tous les lieux où se trouvent les biens appartenant à Vecos pour reprendre lesdits biens.

13.7 Vecos peut retenir tout bien, produit, droit de propriété, détail, document, base de données reçu ou généré dans le cadre du contrat malgré une obligation de remise existante, jusqu'à ce que le client se soit acquitté de tous les montants dus à Vecos.

### Article 14 Responsabilité

14.1 Vecos accepte toute obligation légale résultant de dommages pour autant que prouvée sur la base du présent article.

14.2 Vecos n'a pas à répondre des dommages, de toute nature que ce soit, découlant du fait que Vecos s'est basée sur des données incorrectes et/ou incomplètes fournies par le client, sauf si Vecos était censée connaître cette inexactitude ou ce caractère incomplet.

14.3 Vecos n'a pas à répondre vis-à-vis du client ou de tiers de dommages qui sont la conséquence d'une action ou d'une omission de la part du client ou de tiers embauchés par lui.

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

14.4 Vecos is not liable for damage of whatever nature that is caused by fact that the customer did not fulfill his obligations that follow from the agreement, these general terms and conditions or from the law.

14.5 The use of the product takes place for the account and the risk of the customer. Vecos does not in any way guarantee the suitability of the product for whichever purpose or use.

14.6 In no case Vecos is liable for damage that is arisen or caused because the product is used by the customer for another purpose than to which purpose it was purchased.

14.7 If the customer or a third party makes amendments in the product, delivered and/or installed by Vecos, then Vecos excludes all liability with respect to the functioning and possible (consequential) damage.

14.8 Vecos is not liable for damage, which has arisen because customer data have been lost during activities of Vecos. The customer needs to ensure a back-up of his data himself.

14.9 Vecos is never liable for damage or costs because of transmission errors, disruptions or non-availability of software and/or databases and/or other computer facilities.

14.10 Vecos does not accept liability for material, which is delivered by a supplier of Vecos. In that case, the customer needs to call upon the supplier concerned directly.

14.11 Vecos accepts no liability whatsoever if, against the advice of Vecos, the customer demands that certain activities take place nonetheless.

14.12 Vecos is never liable for any damage whatsoever of whatever nature sustained by the customer relating to the (non) functioning of software and/or devices of the customer.

14.13 The total liability of Vecos because of attributable failure in the observance of the agreement is limited to compensation of direct damage up to at the most the amount of the price stipulated for that agreement (exclusive of VAT). If the agreement is mainly a period agreement with a period of more than one year, then the stipulated price will be set on the total of the compensations (exclusive of VAT) stipulated for one year.

Under direct damage shall be understood to mean solely:

a. the reasonable costs which the customer would have to make in order to have the performance of Vecos meet the agreement. This damage however will not be compensated if the customer has dissolved the agreement;

b. the costs, which the customer made by being forced to keep his old system or systems and corresponding facilities operational for a longer period because Vecos did not deliver on a for him binding delivery date, less any savings that are the result of the delayed delivery;

c. reasonable costs, made for the assessment of the cause and the extent of the damage, as far as the assessment relates to direct damage in the sense of these general terms and conditions;

d. reasonable costs, made to prevent or limit the damage, as far as the customer proves that these costs led to limitation of direct damage in the sense of these general terms and conditions.

14.14 The total liability of Vecos for fatal injury or bodily injury or for material damage of matters will under no circumstances amount to more than € 45,000.00 (in words: forty five thousand Euro) per occurrence, taking into account that a series of connected occurrences count for one occurrence.

14.15 Liability of Vecos for indirect damage, including consequence damage, lost earnings, missed savings and damage by company stagnation is excluded.

14.4 Vecos n'a pas à répondre des dommages de toute nature que ce soit causés par le fait que le client n'a pas honoré les obligations découlant pour lui du contrat, des présentes conditions générales ou de la loi.

14.5 Les produits sont utilisés pour le compte du client et à ses risques et périls. Vecos ne garantit en aucun cas l'adéquation du produit à l'usage auquel il est destiné.

14.6 Vecos n'aura aucun cas à répondre des dommages survenus ou causés du fait que le client a utilisé le produit à une autre fin que celle pour laquelle il a été acquis.

14.7 Dans le cas où le client ou un tiers apporte des modifications au produit livré et/ou installé par Vecos, Vecos exclut toute responsabilité quant au fonctionnement et aux éventuels dommages (consécutifs).

14.8 Vecos n'a pas à répondre des dommages encourus du fait que des données du client ont été perdues durant des activités de Vecos. Le client doit veiller à faire lui-même des copies de ses données.

14.9 Vecos n'a en aucun cas à répondre des dommages ou des coûts causés par des erreurs de transmission, des perturbations ou la non-disponibilité de logiciels et/ou de bases de données et/ou d'autres installations informatiques.

14.10 Vecos rejette toute responsabilité concernant du matériel livré par un de ses fournisseurs. Dans ce cas, le client doit s'adresser directement au fournisseur concerné.

14.11 Vecos décline toute responsabilité si le client exige, contre l'avis de Vecos, que certaines activités soient néanmoins déployées.

14.12 Vecos n'a en aucun cas à répondre de tout dommage que ce soit, quelle que soit sa nature, encouru par le client en relation avec le (non) fonctionnement des logiciels et/ou appareils du client.

14.13 La responsabilité totale de Vecos en raison d'un manquement imputable à l'exécution du contrat est limitée à l'indemnisation des dommages directs jusqu'à concurrence du montant du prix stipulé pour ce contrat (hors TVA). Dans le cas où le contrat a principalement une durée supérieure à un an, le prix stipulé sera fixé sur le total des compensations (hors TVA) stipulées pour un an.

Seront uniquement entendus par dommages directs :

a. les frais que le client devrait légitimement engager pour obtenir de Vecos une exécution du contrat conforme à ses conditions. Ces dommages ne seront cependant pas remboursés si le client a annulé le contrat ;

b. les frais que le client a engagés du fait qu'il a été contraint de garder son ou ses anciens systèmes et les installations correspondantes en service pendant une période plus longue suite à l'absence de livraison par Vecos à une date de livraison impérative pour elle, déduction faite de toutes économies résultant éventuellement du retard de livraison ;

c. les frais légitimement engagés pour l'évaluation de la cause et de l'étendue du dommage, dans la mesure où l'évaluation porte sur un dommage direct au sens des présentes conditions générales ;

d. les frais légitimement engagés pour éviter tout dommage, dans la mesure où le client prouve que ces frais ont permis la limitation des dommages directs au sens des présentes ;

14.14 La responsabilité totale de Vecos pour les lésions fatales ou des lésions corporelles ou pour tout dommage matériel affectant des biens ne sera en aucun cas engagée pour un montant supérieur à 45 000 € (en toutes lettres quarante-cinq mille euros) par sinistre, en tenant compte du fait qu'une série d'événements liés compte pour un seul sinistre.

14.15 Vecos exclut toute responsabilité pour les dommages indirects, y compris les dommages consécutifs, les pertes de gain ou d'économies et les dommages dus à la stagnation de l'entreprise.

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

14.16 The maximum amounts mentioned in the paragraphs 13 and 14 of this article fall due if and as far as the damage is the result of willful act or gross negligence of Vecos.

14.17 The liability of Vecos because of attributable failure in the fulfillment of an agreement only arises if the customer holds Vecos liable immediately and reliable in writing, and stating thereby a reasonable term for the redemption of the failure, and Vecos remains to fail also after that term attributable in the fulfillment of his obligations. The notice of default needs to contain a description of the failure, as detailed as possible, so that Vecos is able to react properly.

14.18 Condition for the origin of any right to compensation is always that the customer communicates the damage as soon as possible after its origin in writing to Vecos.

14.19 The customer indemnifies Vecos against all liabilities of third parties due to product liability as a result of a fault in a product or system that was delivered to a third party and that also consisted of devices, software or other materials, delivered by Vecos, except if and as far as the customer proves that the damage is caused by those devices, software or other materials.

### Article 15 Force majeure

15.1 There is, among other things, a matter of force majeure from the part of Vecos if Vecos is prevented from fulfilling her obligations from the agreement or the preparations thereof as a result of : war, risk of war, revolt, revolution, acts of war, fire, water damage, flood, government measures, import and export impediments, defects in materials, (including computers and other means of telecommunication) non-availability of materials (including computers and other means of telecommunication), strikes, blockades, sit-down strikes, irreplaceable employees, transport problems as a result of weather conditions and traffic interruptions, all this in the company of Vecos as well as in the company of the customer and in the company of third parties that are involved in the agreement.

15.2 Also meant by force majeure is a shortcoming of suppliers of Vecos as a result of which Vecos cannot, or not timely, or not at all, fulfill her obligations.

15.3 If the situation of force majeure from the part of Vecos took longer than 1 month then parties have the right to dissolve the agreement.

15.4 As far as Vecos has by now fulfilled her obligations from the agreement or will be able to fulfill these obligations at the time of the occurrence of the force majeure, and to the fulfilled or to be fulfilled part independent value is accrued, then Vecos is entitled to invoice the already fulfilled or to be fulfilled part separately. The customer is obliged to pay these invoices as being a separate agreement.

### Article 16 Payment

16.1 Invoices will be paid by the customer pursuant to the payment conditions stated on the offer. Complaints with respect to an invoice need to be reported within 14 days after the invoice date in writing to Vecos.

16.2 In default of specific payment conditions the customer will maintain the following payment conditions:

- a. 40 % with order; this needs to be received before Vecos starts her activities or delivers goods/materials;
- b. 40 % with delivery;
- c. 20% within 14 days after invoicing.

16.3 On delivery of some goods/materials the aforementioned 50% and 20% fall together.

14.16 Les montants maximums mentionnés aux paragraphes 13 et 14 du présent article sont dus si et dans la mesure où le dommage résulte d'un dol ou d'une négligence grave de Vecos.

14.17 La responsabilité de Vecos en raison d'une inexécution imputable d'un contrat n'est engagée que si le client met en cause Vecos immédiatement et par écrit, en indiquant un délai raisonnable pour le rétablissement de l'inexécution, et que Vecos persiste dans l'inexécution à elle imputable de ses obligations après ce délai. La mise en demeure doit contenir une description aussi détaillée que possible de l'inexécution pour permettre à Vecos de réagir de manière adéquate.

14.18 Le droit à un dédommagement est de tout temps soumis à la condition de communication écrite du dommage par le client à Vecos dans les meilleurs délais.

14.19 Le client garantit Vecos de toute action en responsabilité de tiers basée sur une responsabilité du fait du produit résultant d'un défaut d'un produit ou d'un système livré à un tiers et comprenant également des dispositifs, logiciels ou autre matériel livrés par Vecos, sauf si et dans la mesure où le client prouve que le dommage est causé par ces dispositifs, logiciels ou autre matériel.

### Article 15 Force majeure

15.1 Il est question de cas de force majeure de la part de Vecos si elle est empêchée de remplir les obligations qui découlent pour elle du contrat ou de ses préparatifs en raison entre autres des événements suivants : guerre, risque de guerre, révolte, révolution, actes de guerre, incendie, dégâts des eaux, inondations, mesures des pouvoirs publics, obstacles à l'importation et à l'exportation, défauts de matériel (y compris les ordinateurs et autres moyens de télécommunication), indisponibilité de matériel (y compris les ordinateurs et autres moyens de télécommunication), grève, blocus, grève des bras croisés, grève du personnel, problèmes liés au transport, à des conditions climatiques et à des interruptions de trafic, le tout tant dans l'entreprise de Vecos que dans celle du client et dans l'entreprise de tiers parties au contrat.

15.2 Est également entendu par force majeure tout manquement des fournisseurs de Vecos à la suite duquel Vecos ne peut pas honorer ses obligations, du moins pas ponctuellement, du moins pas du tout.

15.3 Si la situation de force majeure de la part de Vecos a duré plus d'un mois, les parties seront autorisées à résilier le contrat.

15.4 Dans la mesure où Vecos a déjà honoré les obligations découlant pour elle du contrat ou sera en mesure de le faire au moment de la survenance du cas de force majeure, et dans la mesure où la valeur indépendante de la partie exécutée ou à exécuter des obligations a augmenté, Vecos sera autorisée à facturer séparément la partie déjà exécutée ou à exécuter. Le client sera tenu de payer ses factures comme relevant d'un contrat séparé.

### Article 16 Paiement

16.1 Les factures seront payées par le client conformément aux conditions de paiement indiquées dans le devis. Toute réclamation concernant une facture devra être notifiée par écrit dans les 14 jours suivant la date de la facture à Vecos.

16.2 À défaut de conditions de paiement spécifiques, le client observera les conditions de paiement suivantes :

- a. 40 % à la commande ; Vecos devra avoir reçu ce montant avant le début de ses activités ou de la livraison des produits/du matériel ;
- b. 40 % à la livraison ;
- c. 20% dans un délai de 14 jours après la date de facturation.

16.3 Lors de la livraison de certains produits/matériel, les 40 %\*\* et 20 % susmentionnés se confondent.



## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

16.4 If the customer fails to pay within the fixed time of payment then the customer is in default. The customer is then due legal interest. The interest over the amount payable will be calculated from the moment that the customer is in default until the moment of payment of the full amount. If the customer after demand and notice of default remains defaulting to pay the account receivable, then Vecos can turn the matter over, in which case the customer is also obliged, apart from the then due total amount and the legal interest, to compensation of all judicial and extra-judicial costs.

16.5 In case of liquidation, bankruptcy, seizure or suspension of payment of the customer the claims of Vecos against the customer are forthwith due and payable.

16.6 Payments made by the customer serve always in settlement of all interests and costs due and subsequently serve in settlement of payable invoices that are outstanding for the longest time, unless the customer explicitly states in writing with payment that the settlement refers to a later invoice.

### Article 17 Termination

17.1 To each of the parties the authority for dissolution of the agreement is only entitled if the other party fails imputably in fulfilling essential obligations pursuant to the agreement, after a reliable and as detailed as possible written notice of default in which a reasonable period is set for payment of the shortcoming.

17.2 If an agreement which as its nature and contents does not terminate before its fulfillment, entered into for an indefinite period, then this agreement can be terminated by each of the parties after proper professional consultation and with stating the reasons by written notice. If between parties no explicit notice period is agreed upon, then with the termination a reasonable period needs to be observed. Parties will never be bound to any damages as a result of termination.

17.3 Vecos can terminate the agreement without notice of default and without judicial intervention by written notification with immediate effect totally or partly if the customer – whether temporary or not - is granted suspension of payment, if with respect to the customer petition is filed or if his company is liquidated or terminated otherwise then for the benefit of reconstruction or joining the companies. Vecos will never be bound to any damages because of this termination.

17.4 If the customer has already received performances for the execution of the agreement at the moment of the dissolution as meant in paragraph 1 of this article, then these performances and the connecting obligation to pay will not be subject of cancellation, unless Vecos is in default. Amounts that Vecos has invoiced before the dissolution with respect to what he has already carried out or delivered for the execution of the agreement, remain in compliance with the provisions in the previous sentence undiminished due and are immediately due and payable at the time of the dissolution.

### Article 18 Cancellation

If the customer cancels the order, then all costs made by Vecos including development and wage costs will be charged to the customer.

### Article 19 Miscellaneous stipulations

19.1 Vecos reserves the right to alter the general terms and conditions and to declare applicable the altered conditions to the existing agreements. Vecos will communicate the amendment timely and the amendments become effective 30 days after written notice.

19.2 If the customer does not accept the amendment, he can dissolve the

16.4 en cas de non-paiement par le client à la date convenue, il sera immédiatement en demeure. Le client sera alors redevable de l'intérêt légal. Les intérêts sur le montant dû seront calculés à partir de la date à laquelle le client est en demeure jusqu'à celle du paiement intégral du montant intégral. Dans le cas où le client reste en demeure de paiement de la créance après le rappel et la mise en demeure Vecos pourra confier le dossier [à un bureau de recouvrement], auquel cas le client sera également redevable, outre du montant total alors en souffrance et des intérêts légaux, de tous les frais judiciaires et extrajudiciaires engagés.

16.5 En cas de liquidation, de faillite, de saisie ou de suspension du paiement du client, les créances de Vecos contre le client seront immédiatement exigibles.

16.6 Les paiements effectués par le client servent toujours au règlement de tous les intérêts et frais dus et ensuite au règlement des factures exigibles en souffrance les plus anciennes, à moins que le client n'indique explicitement par écrit que le règlement fait référence à une facture ultérieure.

### Article 17 Résiliation

17.1 Chacune des parties, n'est autorisée à résilier le contrat qu'en cas d'inexécution imputable par l'autre partie des obligations essentielles découlant pour elle du contrat, après une mise en demeure écrite fiable et aussi détaillée que possible, accordant un délai raisonnable pour le paiement du montant en souffrance.

17.2 Tout contrat conclu pour une durée indéterminée, qui, par sa nature et son contenu, n'arrive pas à échéance avant son exécution, pourra être résilié par chacune des parties après consultation professionnelle en bonne et due forme et avec notification écrite des motifs. En l'absence d'accord entre les parties sur un délai de préavis explicite, un délai raisonnable devra être respecté en cas de résiliation. Les parties ne seront jamais tenues à des dommages-intérêts découlant de la résiliation.

17.3 Vecos peut résilier tout ou partie du contrat sans mise en demeure et sans intervention judiciaire par notification écrite avec effet immédiat, si le client a obtenu un délai de paiement – temporaire ou non – s'il fait l'objet d'une demande, si sa société est liquidée ou arrêtée autrement qu'en vue de sa reconstruction ou d'une fusion de sociétés. Vecos ne sera en aucun cas liée par quelque dommage résultant de cette résiliation.

17.4 Si le client a déjà reçu des prestations pour l'exécution du contrat à la date de la résiliation au sens du paragraphe 1 du présent article, ces prestations et l'obligation de paiement ne peuvent être annulées, sauf inexécution de la part de Vecos. Conformément aux dispositions de la phrase précédente, les montants déjà facturés avant la résiliation concernant ce qui a déjà effectué ou livré aux fins de l'exécution du contrat, restent entièrement dus et sont immédiatement exigibles à la date de la dissolution.

### Article 18 Annulation

Dans le cas où le client annule la commande, tous les frais engagés par Vecos, y compris les frais de développement et les frais de salaires, seront à la charge du client.

### Article 19 Dispositions diverses

19.1 Vecos se réserve le droit de modifier les conditions générales et de déclarer les conditions modifiées applicables aux contrats existants. Vecos communiquera la modification en temps opportun. Les modifications entreront en vigueur 30 jours après la réception d'une notification écrite en ce sens.

19.2 Si le client n'accepte pas la modification, il peut résilier le contrat

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

agreement without judicial intervention, subject to any financial obligations of the customer.

19.3 On the agreement entered into by Vecos and the customer solely Dutch law is applicable.

19.4 Any disputes will be settled by the competent Dutch court, be it that Vecos is entitled to institute proceedings before the competent court in the place of residence of Vecos.

19.5 Parties will invoke the court not before they have made a supreme effort to settle a dispute by mutual consultation.

19.6 If the customer is a natural person who does not act in the performance of a profession or a company, then it is applicable that within 1 (one) week after Vecos has made known to the customer that the case will be brought before the court, the customer can make known that he opts for settling the dispute by the legally authorized court.

19.7 With respect to disputes, that follow from an agreement made with a customer who has his residence outside of the Netherlands, Vecos is entitled to act pursuant to the stipulations in paragraph 4 of this article or – by his choice – institute proceedings before the legally authorized court in the country or the state where the customer has his residence.

### II SPECIFIC PROVISIONS

The Specific Provisions mentioned in this chapter are in addition to the General Provisions from these general terms and conditions, applicable to:

- A. Computer service
- B. Services
- C. Development of Software
- D. Use and Maintenance of Software
- E. Sale of Hardware
- F. Service Level Agreement

In the event of a conflict between or expressly departing from the provisions of the General Provisions and the provisions of A to E in the Specific Provisions, the provisions under A to E in the Specific Provisions shall prevail.

#### A. COMPUTERSERVICE

The stipulations as mentioned in this chapter are, apart from the general conditions from this general terms and conditions, applicable if Vecos renders services in the field of computer service (computerized data processing), which is meant to be understood the processing of data with the aid of software and hardware, operated by Vecos.

#### Article 20 Duration of the agreement

20.1 If the agreement refers to the periodically or otherwise regularly computer service providing, then the agreement is entered into for the duration agreed between parties, in the absence of which a duration of 1 (one) year is applicable. The right of premature termination of the agreement by the customer is excluded, without prejudice to the provisions in article 21.5 of these general terms and conditions.

20.2 The duration of the agreement is repeatedly tacitly extended for the duration of the original period, unless the customer or Vecos terminates the agreement in writing in compliance with a notice period of 3 months before the end of the period concerned.

#### Article 21 Execution of the activities

21.1 Vecos will carry out the computer service with care in accordance to the written procedures and agreements as laid down with the customer.

sans intervention judiciaire, sous réserve de ses obligations financières éventuelles.

19.3 Tout contrat conclu entre Vecos et le client sera régi par le droit néerlandais à l'exclusion de tout autre.

19.4 Tout litige sera soumis à la juridiction néerlandaise compétente. Toutefois Vecos est autorisée à entamer une action devant le tribunal compétent de son lieu de résidence.

19.5 Les parties ne s'adresseront pas au tribunal avant d'avoir déployé leurs meilleurs efforts pour régler un litige par concertation mutuelle.

19.6 Si le client est une personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise, il est convenu que le client pourra faire savoir qu'il choisit de soumettre le litige à la juridiction légalement compétente dans un délai d'une (1) semaine après que Vecos l'aura informé que l'affaire sera portée soumise à un tribunal.

19.7 En cas de litige résultant d'un accord conclu avec un client ayant son domicile hors des Pays-Bas, Vecos sera autorisée à agir conformément aux dispositions du paragraphe 4 du présent article ou –à son choix– à engager une action devant la juridiction légalement compétente du pays ou de l'État où le client a sa résidence.

### II DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES :

Outre les Conditions générales des présentes, les dispositions mentionnées dans le présent chapitre sont applicables si Vecos fournit :

- A. Service Informatique
- B. Services
- C. Développement de Logiciel
- D. Utilisation et Maintenance du Logiciel
- E. Vente de Matériel
- F. Entente de niveau de Service

En cas de conflit entre les dispositions des Conditions Générales et les dispositions spécifiques et/ou en cas de dérogation explicite aux dispositions des Conditions Générales, les dispositions spécifiques prévaudront.

#### A. SERVICE INFORMATIQUE

Outre les Conditions générales des présentes, les dispositions mentionnées dans le présent chapitre sont applicables si Vecos fournit des services dans le domaine du service informatique (traitement informatisé des données), qui est réputé signifier le traitement des données à l'aide de logiciels et de matériel exploités par Vecos.

#### Article 20 Durée du contrat

20.1 Si le contrat fait référence à la fourniture périodique ou régulière de services informatiques, il est conclu pour la durée convenue entre les parties, à défaut de quoi une durée de 1(un) an sera applicable. Tout droit de résiliation anticipée du contrat par le client est exclu, sans préjudice des dispositions de l'article 21.5 des présentes.

20.2 La durée du contrat est prolongée tacitement à plusieurs reprises pour la durée de la période initiale, à moins que le client ou Vecos ne résilie le contrat par écrit dans le respect d'un délai de préavis de 3 mois avant la fin de la période concernée.

#### Article 21 Déploiement des activités

21.1 Vecos fournira le service informatique avec le plus grand soin, conformément aux procédures écrites et aux accords conclus avec le client.

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

21.2 All data to be processed by Vecos will be prepared and delivered by the customer, in accordance with the conditions set by Vecos. Unless agreed otherwise, the customer will take to and pick up the results of the processing from the place where Vecos carries out the computer service the data that need to be processed. Transport takes place for the account and at the risk of the customer, also if this is carried out and serviced by Vecos.

21.3 The customer guarantees that all materials, data, software, procedures and instructions put at the disposal of Vecos by him for the execution of the computer service are always right and complete and that all information bearers given to Vecos comply with the specifications of Vecos.

21.4 All hardware, software and other materials to be used by Vecos remain property or object of intellectual and industrial property of Vecos, also if the customer pays a reimbursement for developing or purchasing thereof by Vecos. Vecos may retain the products and data and the results of the processing received from the customer until the customer has paid all amounts due to Vecos.

21.5 Vecos may make alterations in the contents or the extent of the computer service. If such alterations result in a change of the procedures applicable with the customer, then Vecos will inform the customer about this as soon as possible and the costs of this change will be at the expense of the customer. In such a case the customer may terminate the agreement in writing by cancellation against the date on which the alteration becomes effective, unless this alteration is connected with alterations in relevant legislation or other regulations given by competent authorities or if Vecos takes care of the costs of this alteration.

21.6 Vecos will make an effort, to the best of its ability, that the software, used by him for the execution of the computer service is adapted as far as possible to alterations in relevant legislation or other regulations given by competent authorities. If so required Vecos will advise the customer against their customary rates about the consequences of these adjustments for the customers.

### Article 22 Telecommunication

22.1 If use is made of telecommunication facilities during the computer service, then the customer is responsible for the proper choice and the timely availability thereof. Vecos is not responsible for transmission errors that cannot be attributed to them.

22.2 During processing of data with use of telecommunication facilities Vecos will allocate admission codes or identification codes to the customer. The customer shall treat the admission codes confidentially and only inform authorized staff members.

22.3 Vecos can in no way be held responsible for the loss of admission codes or identification codes used by the customer. Vecos can therefore not be held responsible for the fact that unauthorized third parties make use of these log on codes of the customer.

### Article 23 Security and privacy

23.1 **GDPR.** If and insofar personal data for or from the customer is processed by Vecos in the context of the execution of an agreement, this article shall be considered as a processor agreement within the meaning of the General Data Protection Regulation ('GDPR'). References to 'the data processing agreement' are references to this article 23.

23.2 **Data Controller.** The customer is 'data controller' as meant in the GDPR. The customer warrants that all legal regulations concerning the

21.2 Toutes les données à traiter par Vecos seront préparées et livrées par le client, conformément aux conditions fixées par Vecos. Sauf accord contraire, le client récupérera les résultats du traitement à l'endroit où Vecos fournit le service informatique relatif aux données qui doivent être traitées. Le transport est effectué pour le compte et aux risques et périls du client, même s'il est effectué par Vecos.

21.3 Le client garantit que tous les matériels, données, logiciels, procédures et instructions mis par lui à la disposition de Vecos pour l'exécution du service informatique sont toujours exacts et complets et que tous les supports d'informations donnés à Vecos sont conformes aux spécifications de cette dernière.

21.4 Tout matériel, logiciel et autre à utiliser par Vecos reste sa propriété ou fait l'objet d'une propriété intellectuelle et industrielle de Vecos, même si le client paie un remboursement pour son développement ou son achat par Vecos. Vecos peut conserver les produits ainsi que les données et les résultats du traitement reçus du client jusqu'à ce que le client se soit acquitté de tous les montants dus à Vecos.

21.5 Vecos peut apporter des modifications au contenu ou à l'étendue du service informatique. Si de telles modifications entraînent une modification des procédures applicables avec le client, Vecos en informera le client dans les meilleurs délais. Les frais de cette modification seront à la charge du client. Dans ce cas, le client est autorisé à résilier le contrat par écrit par notification à la date à laquelle la modification prend effet, à moins que cette modification ne soit liée à des modifications de la législation en vigueur ou d'autres réglementations émanant des autorités compétentes ou si Vecos prend en charge les frais de cette modification.

21.6 Vecos déploiera ses meilleurs efforts pour adapter dans la mesure du possible le logiciel utilisé par elle pour l'exécution du service informatique aux modifications apportées par les autorités compétentes à la législation pertinente ou autres réglementations. Si nécessaire, Vecos informera le client des conséquences de ces modifications pour les clients, à ses tarifs habituels.

### Article 22 Télécommunication

22.1 En cas d'utilisation d'installations de télécommunication pendant le service informatique, le client devra répondre du bon choix et de la disponibilité de ces installations en temps voulu. Vecos n'aura pas à répondre des erreurs de transmission qui ne peuvent lui être attribuées.

22.2 Pendant le traitement des données à l'aide de moyens de télécommunication Vecos attribuera des codes d'accès ou des codes d'identification au client. Le client devra traiter les codes d'admission de manière confidentielle et n'en informer que les membres du personnel autorisés.

22.3 Vecos ne pourra en aucun cas être tenue responsable de la perte des codes d'accès ou d'identification utilisés par le client. Vecos ne pourra donc pas être tenue responsable du fait que des tiers non autorisés utilisent ces codes d'accès du client.

### Article 23 Sécurité et respect de la vie privée

23.1 **RGPD.** Si et dans la mesure où des données à caractère personnel destinées au client ou en provenant sont traitées par Vecos dans le cadre de l'exécution d'un contrat, le présent article sera considéré comme un Contrat de responsable du traitement au sens du Règlement Général sur la Protection des Données dans l'Union européenne (« RGPD »). Toute référence au « Contrat de responsable du traitement » est une référence au présent article 23.

23.2 **Responsable du traitement.** Le client est un « Responsable du traitement » au sens du Règlement RGPD. Le client garantit que toutes

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

processing of personal data, including in particular the GDPR is and will be strictly observed. The customer shall immediately provide Vecos with all relevant information in writing and indemnifies Vecos against all third-party claims that may be brought against Vecos for violation of the GDPR and / or other data protection laws. The customer will do this in writing (including electronically) and the delivery will contain an instruction to process this personal data. The customer shall not provide personal data other than necessary for the provision of services or the delivery of goods by Vecos.

**23.3 Processor.** When Vecos processes personal data for the customer or on behalf of the customer, Vecos is 'processor' as meant in the GDPR. Vecos shall comply with the requirements of the GDPR which apply to it.

**23.4 Subject and duration of processing.** This data processing agreement comes into force at the time of the conclusion of the agreement and for the same duration as the agreement, including any extensions thereof. Personal data will not be kept longer by Vecos than necessary for the execution of the agreement.

**23.5 Nature and purpose of the data processing.** In any case, unless the customer requires otherwise in writing, Vecos shall only process personal data insofar as this is reasonably required for the provision of the services or the delivery of goods to the customer as laid down in the agreement, in order to fulfill its obligations under the agreement and on written instruction from the customer.

**23.6 Legal exception.** If Vecos is obliged to process personal data beyond the customer's specific instructions under applicable law, it will inform the customer thereof in writing and without delay as soon as it has become aware of the obligation. Vecos shall allow the customer to exercise its rights as well as the rights of an injured data subject.

**23.7 Type of personal data and categories of data subjects.** The type of personal data that is processed is: identification data, location data and usage data. The following categories of data subjects can be distinguished: individuals (such as employees, visitors, pupils, system users) who have access to the use of the goods and services by the customer which are delivered by Vecos under the agreement.

**23.8 Confidentiality.** Vecos warrants that its employees (including temporary workers and subcontractors) are bound by written confidentiality provisions to treat personal data confidentially (or that they are bound by an appropriate legal obligation of confidentiality) and to process personal data only on behalf of Vecos and to the extent necessary.

**23.9 Technical and organizational measures.** Vecos shall take appropriate technical and organizational measures, in accordance with art. 32 GDPR.

**23.10 Register.** Vecos shall keep a register of all categories of data processing activities that it performs on behalf of the customer. If requested, the customer or Vecos will make this register available to the supervisory authority.

**23.11 EEA.** Vecos shall not pass through personal data to a country or territory outside the European Economic Area, unless the customer (or the location of customer which is serviced by Vecos) is located outside the EEA or unless the customer has agreed to this.

**23.12 Requests from data subjects.** Vecos shall enable the customer to comply with its obligations imposed under the GDPR, including complying with requests from data subjects for access, correction, supplementation, deletion or restrict access of their personal data and the execution of a to be observed objection. If a data subject submits a

les dispositions légales concernant le traitement des données personnelles, y compris notamment le RGPD, sont et seront strictement respectées. Le client communiquera immédiatement par écrit à Vecos toutes les informations pertinentes et garantira Vecos de toute demande de tiers qui pourrait être introduite contre elle sur la base d'une infraction au Règlement RGPD et / ou à d'autres législations relatives à la protection des données. Cette communication sera faite par écrit (y compris par voie électronique) et contiendra une instruction de traiter ces données à caractère personnel. Le client ne communiquera pas de données personnelles autres que celles nécessaires à la prestation de services ou à la livraison de biens par Vecos.

**23.3 Responsable du traitement.** Lorsque Vecos traite des données à caractère personnel pour le client ou pour le compte de celui-ci, elle est un « Responsable du traitement » au sens du Règlement RGPD. Vecos respectera les normes du RGPD applicable à ce traitement.

**23.4 Objet et durée du traitement.** Le présent contrat de responsable du traitement prend ses effets à la date de la conclusion du contrat et pour la même durée, y compris en cas de toute prolongation du contrat. Vecos ne conservera pas les données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat.

**23.5 Nature et objectif du traitement de données.** Dans tous les cas, sauf demande écrite contraire du client, Vecos ne traitera les données à caractère personnel que dans la mesure où ceci est légitimement nécessaire pour la prestation des services ou la livraison de biens au client conformément au contrat, afin de remplir ses obligations contractuelles et sur instruction écrite du client.

**23.6 Exception juridique.** Si Vecos est tenue de traiter des données personnelles au-delà des instructions spécifiques du client en vertu de la législation en vigueur, elle en informera le client immédiatement par écrit dès qu'elle aura pris connaissance de cette obligation. Vecos autorisera le client à exercer ses droits ainsi que les droits de toute personne concernée lésée.

**23.7 Type de données à caractère personnel et catégories de personnes concernées.** Le type de données à caractère personnel traitées est : données d'identification, données de localisation et d'utilisation. Les catégories suivantes de personnes concernées peuvent être distinguées : toute personne (telle qu'employé, visiteur, élève, utilisateur du système) ayant accès à l'utilisation par le client des biens et services fournis par Vecos dans le cadre du contrat.

**23.8 Caractère confidentiel.** Vecos garantit que ses employés (y compris les intérimaires et les sous-traitants) sont tenus par des clauses de respect du caractère confidentiel de garder le secret sur les données à caractère personnel (ou qu'ils sont liés par une obligation légale de respect du caractère confidentiel appropriée) et de traiter ces données uniquement au nom de Vecos et dans la mesure nécessaire.

**23.9 Mesures techniques et organisationnelles.** Vecos prendra des mesures techniques et organisationnelles dans le respect de l'article 32 du RGPD.

**23.10 Registre.** Vecos tiendra un registre de toutes les catégories d'activités de traitement de données qu'elle effectue pour le compte du client. Si demandé, le client ou Vecos mettra ce registre à la disposition de l'autorité de contrôle.

**23.11 EEE.** Vecos s'interdira de transmettre de données personnelles à un pays ou territoire situé en dehors de l'Espace économique européen, sauf si le client (ou l'emplacement du client qui est desservi par Vecos) est situé en dehors de l'Espace économique européen ou si le client a accepté.

**23.12 Demandes de personnes concernées.** Vecos permettra au client de se conformer aux obligations qui lui incombent en vertu du RGPD, y compris aux obligations concernant les demandes d'accès, de rectification, de complément, de suppression ou de limitation de l'accès

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

written request to Vecos regarding processing or copying its personal data, Vecos will inform the customer of this request without delay (including a copy of the request). Subject to any instructions from the customer, Vecos will provide the customer with further information about the personal data of the person concerned (for the provision of the services or the delivery of goods), within (15) fifteen working days as of receipt of the request by Vecos.

**23.13 Other assistance.** At the reasonable request of the customer (and taking into account the nature of the processing), Vecos shall deal with inquiries of the customer (for example, cooperation in a data protection impact assessment or a prior consultation).

**23.14 Information and audit.** If in the opinion of a party a condition in this processor agreement or a written instruction from the customer is in conflict with the GDPR or other regulations that apply to the processing of personal data, that party shall inform the other party immediately. With a maximum of twice a year, the customer may request a written report describing the technical and organizational measures Vecos uses for the security of personal data. Upon receipt of a request, Vecos shall provide a report to the customer with a level of detail that enables the customer to determine whether or not personal data are being processed in accordance with applicable (data protection) law and this processor agreement. At request of the customer, Vecos shall provide all information necessary to demonstrate compliance with the obligations laid down in this article and make audits, including inspections, by the customer or a third party authorized by the customer possible. Vecos has the right to charge all costs and expenses related thereto.

**23.15 Subprocessors.** Where Vecos engages another processor for carrying out specific data processing activities, the same data protection obligations as set out in this data processing agreement shall be imposed on that subprocessor by way of a contract, in particular providing sufficient guarantees to implement appropriate technical and organizational measures in such a manner that the processing will meet the requirements of the GDPR. Vecos remains fully liable to the customer for the subprocessor's performance of the contract.

**23.16 General authorisation.** The customer provides Vecos with a general authorisation to engage sub-processors for the processing of personal data. Vecos engages Microsoft, Sioux and the other sub-processors listed on the Vecos website as subprocessors. At least 30 days before Vecos authorizes another third party to gain access to personal data, it shall notify the customer thereof. If the customer can not agree to the engagement of that third party, the customer may object and terminate the agreement without penalty by submitting a written notification of the termination before the end of the notification period with an explanation of the reasons for making objection.

**23.17 Fees.** Where, at request of the customer, support is provided by Vecos with regard to the processing of personal data, this support will be charged on subsequent calculation at the then applicable rates. Vecos will inform the customer about these rates on request.

**23.18 Return and destruction.** At first request of the customer and upon termination of the agreement, Vecos shall immediately return or destroy

à ses données à caractère personnel formulées par une personne concernée et à l'exécution d'une opposition à respecter. Dans le cas où une personne concernée soumet une demande écrite à Vecos concernant le traitement ou la copie de ses données à caractère personnel, elle en informera le client sans délai (et lui remettra également une copie de la demande). Sous réserve d'instructions éventuelles du client, Vecos lui fournira des informations complémentaires sur les données à caractère personnel de la personne concernée (aux fins de la prestation des services ou de la livraison des biens), dans un délai de (15) quinze jours ouvrables à compter de la réception de la demande par Vecos.

**23.13 Autre assistance.** Vecos prendra en compte toute demande du client (concernant par exemple la coopération dans le cadre d'une étude d'impact sur la protection des données ou une consultation préalable) à la demande légitime de ce dernier.

**23.14 Information et audit.** Si une partie est d'avis qu'une condition du présent contrat de responsable du traitement ou une instruction écrite du client est en conflit avec les dispositions du RGPD ou de toute autre réglementation applicable au traitement des données caractère personnel, elle en informera immédiatement l'autre partie. Le client peut demander au maximum deux fois par an un rapport écrit décrivant les mesures techniques et organisationnelles prises par Vecos pour la sécurité des données à caractère personnel. Dès réception de toute demande en ce sens, Vecos fournira au client un rapport suffisamment détaillé pour lui permettre de déterminer si les données à caractère personnel sont traitées conformément à la législation (protection des données) en vigueur et au présent contrat de responsable du traitement. Vecos fournira au client, à la demande de ce dernier, toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations stipulées au présent article et permettre de procéder à des audits, ce sous quoi est également entendu des inspections par le client ou un tiers autorisé lui. Vecos sera autorisée à porter en compte tous les frais et débours y afférents.

**23.15 Sous-traitants.** Lorsque Vecos engage un autre responsable du traitement en vue d'activités spécifiques de traitement de données, ce sous-traitant sera soumis aux mêmes obligations relatives à la protection des données que celles prévues dans le présent contrat de responsable du traitement, au titre d'un contrat prévoyant notamment des garanties suffisantes pour mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles adéquates de sorte que ledit traitement soit conforme aux normes du RGPD. La responsabilité de Vecos est entièrement engagée vis-à-vis du client pour ce qui est de l'exécution du contrat par le sous-traitant.

**23.16 Autorisation générale.** Le client accorde à Vecos une autorisation générale pour engager des sous-traitants aux fins du traitement des données à caractère personnel. Vecos engage Microsoft, Sioux et les autres sous-traitants répertoriés sur le site Web de Vecos en tant que sous-traitants. Avant d'autoriser tout tiers à accéder aux données à caractère personnel, Vecos en informera le client au moins 30 jours au préalable. Si le client ne peut donner son accord à l'engagement de ce tiers, il sera autorisé à y faire objection et à résilier le contrat sans pénalité par notification écrite de la résiliation avant la fin de la période de préavis, contenant une explication des motifs de cette objection.

**23.17 Honoraires.** Dans le cas où Vecos fournit une assistance concernant le traitement des données à caractère personnel à la demande du client, cette assistance sera facturée lors d'un calcul ultérieur selon les tarifs alors en vigueur. Vecos informera le client sur ces tarifs à la demande de ce dernier.

**23.18 Restitution et destruction.** Dès la première demande du client en ce sens et à la résiliation du contrat, au choix du client et sans frais

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

all processed personal data, copies or edits thereof, at the customer's choice and without additional costs, unless storage of such personal data under applicable national law or European regulations are required.

### Article 24 Warranty

Unless agreed otherwise Vecos is not responsible for checking the correctness and completeness of the results of the computer service. The customer will check these results after receipt. Vecos does not guarantee that the computer service will be rendered faultless. If faults in the results of the processing are a direct consequence of products, software, information carriers, procedures or operating acts for which Vecos on account of the agreement is explicitly responsible, then Vecos will repeat the computer service in order to repair these faults to the best of its abilities, provided that the data needed for repeating the computer service are still available and the customer notifies the faults as soon as possible, but at the latest within 1 (one) week after receipt of the results, in writing and in detail to Vecos. The repetition will be carried out free of charge. If the faults are not to be attributed to Vecos, then the customer can request Vecos to repeat the computer service, in which case Vecos will charge the costs thereof. If repair of faults that need to be attributed to Vecos is reasonably not possible, then Vecos will credit the amounts due by the customer for the computer service concerned, without further or otherwise being liable towards the customer.

### B. SERVICE

The stipulations mentioned in this chapter are, apart from the General Stipulations of these general terms and conditions, applicable if Vecos renders services, such as management advice and automation advice, applicability research, consultancy, schooling, courses, training, support, posting, designing or developing of software or information systems or rendering assistance thereto and service with respect to network. These stipulations have no effect on the stipulations incorporated in these general terms and conditions regarding specific services, such as computer service, the development of software and maintenance.

### Article 25 Execution

25.1 Vecos will make an effort to the best of its ability to execute the service with care, as the occasion arises in accordance with the arrangements and procedures as laid down in writing with the customer.

25.2 If it is agreed that the service will take place in phases, then Vecos is entitled to postpone the beginning of the services that belong to a next phase until the customer has approved the results of the phase that preceded it.

25.3 Only if this has been explicitly agreed in writing, then Vecos is bound to comply with the timely and sound instructions of the customer given during the execution of the service. Vecos is not obliged to comply with instructions that alter or supplement the contents or scale of the agreed service; if however such instructions are complied with, then the relevant activities will be remunerated pursuant to article 26 of these general terms and conditions.

25.4 If the agreement for service is entered into in consideration with execution by a specific person then Vecos will always be entitled to replace this person by one or more persons with the same qualifications. Article 7:404 Dutch Civil Code is explicitly excluded.

supplémentaires, Vecos lui retournera ou détruira immédiatement toutes les données personnelles traitées, ainsi que toute copie ou modifications de celles-ci, à moins que le stockage de ces données personnelles ne soit requis en vertu de la législation nationale ou de la réglementation européenne en vigueur.

### Article 24 Garantie

Sauf convention contraire Vecos n'a pas répondre du contrôle de l'exactitude et de l'exhaustivité des résultats du service informatique. Le client contrôlera ces résultats après réception. Vecos n'accorde aucune garantie que le service informatique sera fourni sans erreurs. Si des défauts dans les résultats du traitement sont la conséquence directe de produits, de logiciels, de supports d'information, de procédures ou d'actes d'exploitation dont Vecos doit explicitement répondre en vertu du contrat, elle fournira de nouveau le service informatique afin de remédier à ces défauts au mieux de ses capacités, à condition que les données nécessaires au renouvellement du service informatique soient toujours disponibles et que le client notifie les défauts à Vecos dans les meilleurs délais, au plus tard 1 (une) semaine après réception des résultats, par écrit et de manière détaillée. Ce renouvellement sera fourni gratuitement. Si les défauts ne sont pas imputables à Vecos, le client pourra lui demander de renouveler le service informatique, auquel cas Vecos en facturera les frais. Si la réparation des défauts imputables à Vecos n'est raisonnablement pas possible, Vecos créditera les montants dus par le client pour le service informatique concerné, sans autre responsabilité envers lui.

### B. SERVICE

Outre les dispositions générales des présentes, lorsque Vecos fournit des services tels que conseils de gestion et conseils d'automatisation, étude d'applicabilité, consultance, éducation, cours, formation, soutien, expédition, conception ou développement de logiciels ou de systèmes informatiques ou assistance en matière de réseau et de service, les dispositions du présent chapitre s'appliqueront. Ces dispositions sont sans effets sur les dispositions des présentes conditions générales concernant des services spécifiques, tels que services informatiques, développement de logiciel et maintenance.

### Article 25 Exécution

25.1 Vecos s'efforcera, au mieux de ses possibilités, d'exécuter le service avec le plus grand soin, le cas échéant, conformément aux dispositions et procédures convenues par écrit avec le client.

25.2 S'il est convenu que la prestation sera effectuée par étapes, Vecos sera autorisée à reporter le début des prestations appartenant à une étape suivante jusqu'à ce que le client ait approuvé les résultats de l'étape qui l'a précédée.

25.3 Vecos ne sera tenue de respecter les instructions opportunes et judicieuses fournies par le client lors de l'exécution de la prestation que si cela a été expressément convenu par écrit. Vecos ne sera pas tenue de se conformer aux instructions qui modifient ou complètent le contenu ou l'étendue de la prestation convenue ; toutefois, si ces instructions sont respectées, les activités concernées seront rémunérées conformément à l'article 26 des présentes.

25.4 Si le contrat de service est conclu par une personne déterminée en vue de son exécution, Vecos sera de tout temps autorisée à remplacer cette personne par une ou plusieurs autres ayant les mêmes qualifications. L'application de l'Article 404 du livre 7<sup>ème</sup> du Code civil néerlandais est explicitement exclue.

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

### Article 26 Amendments and additional work

26.1 If Vecos has carried out activities or other performances that are beyond the contents or the scope of the agreed service, on request or with prior consent, then these activities or performances will be remunerated by the customer to Vecos according to the customary rates of Vecos. Vecos however is not obliged to comply with such a request and may wish that for this purpose a separate agreement is entered into in writing.

26.2 The customer accepts that by activities or performances as meant in paragraph 1 of this article the agreed or expected time of completion of the service and the mutual responsibilities of the customer and Vecos can be influenced.

26.3 As far as a fixed price is agreed for the service and parties are of the intention to enter into a separate agreement with respect to extra activities or performances, then Vecos will inform the customer in advance about the financial consequences of these extra activities or performances.

### Article 27 Schooling, courses, and training

27.1 As far as the service of Vecos exists of the providing schooling, courses or training, then Vecos can always demand the relevant due payment before the commencement thereof. The consequences of a cancellation of entry to a schooling, course or training will be managed by the customary regulations at Vecos.

27.2 If the number of entries gives reason thereto in the opinion of Vecos, then Vecos is entitled to combine the schooling, course or training with one or more other schooling, courses or training or to let them take place at a later date or at a later time.

27.3 If Vecos is obliged to provide a schooling, course or training for the benefit of one or more customers, then the agreed payment remains due if the customer or customers concerned are not present and remaining present at the agreed place and time for whatever reason. Absences always need to be notified as soon as possible to Vecos.

27.4 Vecos will act upon reasonable requests as much as possible to give the schooling, course or training at another time, but is never obliged to do so. Any additional costs will be charged to the customer.

27.5 If Vecos and/or with its consent brought in third party as a result of illness or whatever other reason is/are also prevented from carrying out the agreed activities at the agreed time, then as soon as possible another time will be agreed upon in good consultation with the customer without Vecos being due any damages.

27.6 The customer is authorized in consultation with Vecos to appoint another participant or participants for taking part in the activity against payment of any costs of preparation or repetition of earlier activities.

27.7 Vecos is authorized to refuse a customer who misbehaves or otherwise unreasonably interferes with a proper execution of the activity further access to said activity. The agreed payment remains fully due in that case, without prejudice to the right of Vecos to payment of any damage.

27.8 The agreed activities will be executed at a suitable place to be set by Vecos.

27.9 It is not allowed without prior consent by Vecos to make recordings in image and/or sound of a schooling, course or training.

### Article 26 modification de travail supplémentaire

26.1 Si Vecos a déployé des activités ou fourni d'autres prestations qui dépassent le contenu ou la portée de la prestation convenue, sur demande ou suite à un accord préalable, le client rémunérera ces activités ou prestations à Vecos selon les tarifs habituels de Vecos. Vecos ne sera toutefois pas tenue de donner suite à une telle demande et pourra souhaiter qu'un contra distinct soit conclu par écrit à cette fin.

26.2 Le client accepte que la date convenue ou prévue d'exécution de la prestation et les responsabilités mutuelles du client et Vecos peuvent être influencées par des activités ou des prestations au sens du paragraphe 1 du présent article.

26.3 Dans la mesure où un prix fixe a été convenu pour le service et que les parties ont l'intention de conclure un accord séparé concernant les activités ou prestations supplémentaires, Vecos informera le client à l'avance des conséquences financières de ces activités ou prestations supplémentaires.

### Article 27 Scolarisation, Cours et Formations

27.1 Dans la mesure où le service de Vecos consiste dans la fourniture de scolarisations, de cours ou de formations, elle est de tout temps autorisée à exiger le paiement dû correspondant à ces prestations avant le début de celles-ci.

Les conséquences de l'annulation de la participation à une scolarisation, un cours ou une formation seront gérées par les règlements en vigueur de Vecos.

27.2 Si le nombre d'inscriptions le justifie de l'avis de Vecos, elle est autorisée à regrouper la scolarisation, le cours ou la formation avec une ou plusieurs autres scolarisations, cours ou formations ou de les fournir à une date ultérieure.

27.3 Dans le cas où Vecos est tenue de dispenser une scolarisation, un cours ou une formation au profit d'un ou de plusieurs clients, le paiement convenu restera exigible si le ou les clients concernés ne sont pas présents au lieu et au moment convenus ou mettent fin à leur participation à tout motif que ce soit. Toute absence devra être notifiée dans les meilleurs délais à Vecos.

27.4 Vecos donnera dans la mesure du possible suite à toute demande raisonnable de dispenser la scolarisation, le cours ou la formation à un autre moment, mais ne sera jamais tenue de le faire. Tous les frais supplémentaires seront portés en compte au client.

27.5 Dans le cas où Vecos, ou tout tiers autorisé par elle est incapable d'exécuter les activités convenues à la date convenue, pour cause de maladie ou pour tout autre motif, une autre date sera convenue dès que possible en consultation avec le client sans que Vecos ne soit redevable de dommages-intérêts.

27.6 Le client est autorisé, après concertation avec Vecos, à désigner un ou plusieurs autres participants pour prendre part à l'activité contre paiement des éventuels frais de préparation ou de répétition d'activités antérieures.

27.7 Vecos est autorisée à refuser un client qui se conduit mal ou entrave de manière illégitime la bonne exécution de l'activité et l'accès à cette activité. Dans ce cas, le paiement convenu restera intégralement exigible, sans préjudice du droit de Vecos au paiement d'éventuels dommages-intérêts.

27.8 Les activités convenu seront déployées dans un lieu adéquat désigné par Vecos.

27.9 Tout enregistrements visuel et/ou audio d'une scolarisation, d'un cours ou d'une formation est interdit sans l'accord préalable de Vecos.

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

### C. DEVELOPMENT OF SOFTWARE

The stipulations mentioned in this chapter are, apart from the General Stipulations of these general terms and conditions and the specific stipulations from the chapter "Service" applicable if Vecos develops software under the authority of the customer. The chapter "Use and maintenance of software" is also applicable on this software, except as far as is deviated in this chapter. The rights and obligations mentioned in this chapter solely refer to computer software in a form that is readable for a data-processing machine and laid down on for such a machine readable material, as well as on the documentation belonging to it.

#### Article 28 Development of software

28.1 Parties will specify in writing which software will be developed and in what way this will be done. Vecos will execute the software development with care based on data provided by the customer, for the correctness, completeness and consistency, which the customer guarantees.

28.2 Vecos is entitled, but not obliged to research the correctness, completeness or consistency of the data or specifications that are put at its disposal and in case of detection of any faults to postpone the agreed activities until the customer has removed the faults concerned.

28.3 Without prejudice to the stipulations in article 7 of these general terms and conditions the customer acquires the right to use the software in his company or organization. If and as far as this was expressly agreed in writing, the source code of the software and the technical documentation, produced during the development of the software can be put at the disposal of the customer and the customer is entitled to make alterations in this software.

#### Article 29 Delivery, installation and acceptance

29.1 Vecos will deliver and install the software that is to be developed to the customer in accordance with specifications laid down in writing, the latter only if an installation to be executed by Vecos is agreed in writing.

29.2 If an acceptance test is agreed in writing, then the testing period is 14 days after delivery or, if an installation to be executed by Vecos is agreed in writing, after completion of the installation. During the testing period, the customer is not allowed to use the software for productive or operational purposes.

29.3 The software will apply between parties as accepted:

- a. if between parties no acceptance test is agreed: at delivery or, if an installation to be executed by Vecos is agreed in writing, with the completion of the installation, or
- b. if between parties an acceptance test was agreed in writing: on the first day after the testing period, or
- c. if Vecos receives a testing period as meant in paragraph 5 of this article, before the end of the testing period: at the moment that the faults, mentioned in that testing report are repaired, without prejudice to the presence of faults that do not stand in the way of acceptance, according to paragraph 6 of this article.

Contrary to the aforementioned the software will already apply as completely accepted as from the commencement of that use, if the customer before the moment of acceptance makes any use for productive or operational purpose.

29.4 If during execution of the agreed acceptance test it appears that the software contains mistakes that hinder the progress of the acceptance

### C. DÉVELOPPEMENT DE LOGICIEL

Outre les dispositions générales des présentes et les dispositions spécifiques du chapitre « Services », les dispositions mentionnées dans ce chapitre sont applicables dans le cas où Vecos développe des logiciels sous l'autorité du client. Le chapitre « Utilisation et maintenance du logiciel » s'applique également à ce logiciel, sauf dans la mesure où il y est dérogé dans ce chapitre. Les droits et obligations mentionnés dans le présent chapitre se réfèrent uniquement aux logiciels informatiques sous une forme lisible par une machine de traitement de données et prévue pour un tel matériel lisible par machine, ainsi qu'à la documentation y afférente.

#### Article 28 Développement de logiciel

28.1 Les parties préciseront par écrit quel logiciel sera développé et de quelle manière. Vecos développera le logiciel avec le plus grand soin sur la base des données fournies par le client, qui en garantit l'exactitude, l'exhaustivité et la cohérence.

28.2 Vecos a le droit, mais pas l'obligation de vérifier l'exactitude, l'exhaustivité ou la cohérence des données ou spécifications mises à sa disposition et, en cas de détection d'éventuels défauts, de reporter les activités convenues jusqu'à ce que le client ait remédié aux défauts concernés.

28.3 Sans préjudice des dispositions de l'article 7 des présentes, le client acquiert le droit d'utiliser le logiciel dans son entreprise ou son organisation. Si et dans la mesure où ceci a été expressément convenu par écrit, le code source du logiciel et la documentation technique produite pendant son développement peuvent être mis à la disposition du client, qui est alors autorisé à apporter des modifications à ce logiciel.

#### Article 29 Livraison, installation et acceptation

29.1 Vecos livrera et installera le logiciel à développer pour le client conformément aux spécifications convenues par écrit, ceci seulement si une installation à exécuter par Vecos a été convenue par écrit.

29.2 Si un test d'acceptation a été convenu par écrit, la période de test sera de 14 jours après la livraison ou, si une installation à exécuter par Vecos a été convenue par écrit, après la complétion de l'installation. Il est interdit au client d'utiliser le logiciel à des fins productives ou opérationnelles pendant la période de test.

29.3 Le logiciel sera réputé accepté entre les parties :

- a. si aucun test d'acceptation n'a été convenu entre les parties : à la livraison ou, si une installation à exécuter par Vecos a été convenue par écrit, à la complétion de l'installation, ou
- b. si un test d'acceptation a été convenu par écrit entre les parties : le premier jour suivant la période de test, ou
- c. dans le cas où Vecos accepte une période de test au sens du paragraphe 5 du présent article, avant la fin de la période de test : au moment où il a été remédié aux défauts mentionnés dans le rapport de test, ce sans préjudice de la présence de défauts qui ne font pas obstacle à l'acceptation, conformément au paragraphe 6 du présent article.

En dérogation à la disposition précédente, le logiciel s'appliquera comme entièrement accepté dès le début de l'utilisation si le client l'utilise à des fins productives ou opérationnelles avant le moment de l'acceptation.

29.4 Si, lors de l'exécution du test d'acceptation convenu, il apparaît que le logiciel contient des erreurs qui entravent le déroulement dudit test, le



## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

test, then the customer will inform Vecos about this in writing and in detail, in which case the testing period will be interrupted until the time that the software is adjusted in such a way that the interference is removed.

29.5 If during the execution of the agreed acceptance test it appears that the software contains faults in the sense of article 7.7 of these general terms and condition, then the customer will inform Vecos at the latest on the last day of the testing period by means of a written and detailed testing report about the faults. Vecos will make an effort to the best of its ability to repair the reported faults within a reasonable term, whereby Vecos is entitled to install temporary solutions or program detours or problem-avoiding restrictions in the software.

29.6 Acceptance of the software cannot be withheld on other grounds than those that are related to the specifications that are expressly agreed between parties and furthermore not due to the existence of small errors, being errors that do not reasonably stand in the way of operational or productive use of the software, without prejudice to the obligation of Vecos to repair these small errors in view of the guarantee scheme of article 32 of these general terms and conditions, if applicable.

29.7 If the software is delivered and tested in phases and/or parts, then the non-acceptance of a certain phase and/or part does not affect a possible acceptance of an earlier phase and/or part.

### D. USE AND MAINTENANCE OF SOFTWARE

The stipulations mentioned in this chapter are, apart from the General Stipulations of these general terms and conditions, applicable to all software made available by Vecos. The rights and obligations as meant in this chapter solely refer to computer software in a form that is readable for a data-processing machine and laid down on for such a machine readable material, as well as on the documentation belonging to it, all this including any new versions to be provided by Vecos.

#### Article 30 Right of use

30.1 Without prejudice to the stipulations in article 7 of these general terms and conditions Vecos grants the customer the non-exclusive right of use of the software. The customer will always strictly observe the restrictions of use as agreed between parties. Without prejudice to the otherwise stipulated in these general terms and conditions, the right of use of the customer solely includes the right to load and implement the software.

30.2 The software can be used by the customer solely in his own company or organization on the one processing unit and for a specified number of or kind of users or connections for which the right of use is given. As far as about that nothing is agreed, then the processing unit of the customer on which the software was used for the first time and the number of connections that is connected to that processing unit at the moment of first use prevails as processing unit and number of connections for which the right of use is given. In case of possible failure of the aforementioned processing unit, then the software may be used for the duration of the failure on another processing unit. The right of use can refer to several processing units as far as this shows explicitly from the agreement.

30.3 The right of use is not transferable. It is not permitted to the customer to sell, rent, sub-license, transfer the software and the carriers on which this software is laid down or grant rights limited to this or on whatever way or for whatever purpose to put at the disposal of a third

client en informera Vecos par écrit de manière détaillée, auquel cas la période de test sera interrompue jusqu'au moment où le logiciel sera réglé de façon à remédier aux interférences.

29.5 Si, lors de l'exécution du test de réception convenu, il apparaît que le logiciel contient des défauts au sens de l'article 7.7 des présentes conditions générales, le client en informera Vecos au plus tard le dernier jour de la période de test par voie d'un rapport de test écrit et détaillé concernant ces défauts. Vecos s'efforcera, dans la mesure du possible, de réparer les défauts signalés dans un délai raisonnable. Elle sera alors autorisée à installer des solutions temporaires ou des détours de programme ou des restrictions visant à éviter les problèmes dans le logiciel.

29.6 L'acceptation du logiciel ne pourra être refusée pour d'autres motifs que ceux liés aux spécifications expressément convenues entre les parties et, en outre, non basés sur l'existence de légères erreurs, qui ne font pas raisonnablement obstacle à l'utilisation opérationnelle ou productive du logiciel, ce sans préjudice de l'obligation de Vecos réparer ces légères erreurs conformément, le cas échéant, au système de garantie prévu à l'article 32 des présentes.

29.7 Si le logiciel est livré et testé en phases et/ou en pièces détachées, la non-acceptation d'une phase et/ou d'une pièce détachées est sans effets sur l'éventuelle acceptation d'une phase et/ou d'une pièce antérieure.

### D. UTILISATION ET MAINTENANCE DU LOGICIEL

Outre les dispositions générales des présentes, les dispositions mentionnées dans le présent chapitre s'appliquent à tout logiciel mis à disposition de Vecos. Les droits et obligations prévus dans le présent chapitre se réfèrent uniquement aux logiciels informatiques sous une forme lisible par une machine de traitement de données et prévue pour un tel matériel lisible par machine, ainsi qu'à la documentation y afférente, ceci comprenant toute nouvelle version à fournir par Vecos.

#### Article 30 Droit d'utilisation

30.1 Sans préjudice des dispositions de l'article 7 des présentes, Vecos accorde au client le droit non-exclusif d'utilisation du logiciel. Le client observera de tout temps strictement les restrictions d'utilisation convenues entre les parties. Sans préjudice des autres dispositions des présentes, le droit d'utilisation du client comporte uniquement le droit de télécharger et d'implémenter le logiciel.

30.2 Le logiciel ne peut être utilisé par le client que dans sa propre entreprise ou organisation, sur une seule unité de traitement et pour un nombre ou un type déterminé d'utilisateurs ou de connexions pour lesquels le droit d'utilisation a été accordé. Pour autant que rien n'ait été convenu sur ce point, l'unité de traitement du client sur laquelle le logiciel a été utilisé pour la première fois et le nombre de connexions qui est connecté à cette unité de traitement au moment de la première utilisation seront réputés être l'unité de traitement et le nombre de connexions pour lesquelles le droit d'utilisation a été accordé. En cas de panne éventuelle de l'unité de traitement susmentionnée, le logiciel peut être utilisé sur une autre unité de traitement pendant toute la durée de la panne. Le droit d'utilisation peut se référer à plusieurs unités de traitement dans la mesure où ceci ressort explicitement de l'accord.

30.3 Le droit d'utilisation n'est pas cessible. Il est interdit au client de vendre, louer, donner en sous-licence, transférer le logiciel et les supports sur lesquels il est installé, de le grever de droits réels ou de le mettre à la disposition d'un tiers de toute manière ou à toute fin, également si le tiers

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

party, also not if the third party concerned uses the software solely for the benefit of the customer. The customer shall not alter the software other than within the framework of repairing of errors, and will not use the software in the framework of the processing of data for the benefit of third parties ("time-sharing"). The source code of the software is not put at the disposal of the customer, unless agreed differently in writing.

30.4 The customer will return all copies in his possession of the software to Vecos immediately after the possible termination of the right of use of the software. If parties have agreed that the customer will destroy the copies concerned at the end of the right of use then the customer will notify Vecos immediately in writing of such destruction.

### Article 31 Delivery, installation and acceptance

31.1 Vecos will deliver the software on the agreed type and format information carriers to the customer and, if an installation is agreed in writing to be executed by Vecos, install the software at the customer.

31.2 If between parties an acceptance test was agreed in writing, then the stipulations in article 29.3 up to and including 29.7 of these general terms and conditions are applicable mutatis mutandi.

31.3 If between parties an acceptance test has not been agreed, then the customer accepts the software in the state in which it is at the moment of delivery, without prejudice to the obligations of Vecos in accordance with the guarantee of article 32 of these general terms and conditions.

### Article 32 Warranty

32.1 During a period of 3 months after delivery, or, if an acceptance test was agreed between parties, 3 months after acceptance, then Vecos will repair to the best of its abilities any faults in the software in the sense of article 7.7 of these general terms and conditions if these are reported within that period described in detail in writing to Vecos. Vecos does not guarantee that the software will function without interruption or faults or that all faults will be improved. The repair will be executed free of charge, unless the software is developed under authority of the customer other than for a fixed price, in which case Vecos will charge its customary rates and costs of repair. Vecos can charge its customary rates and the costs of repair if there is a matter of user faults or improper use by the customer or other causes, not to be attributed to Vecos, or if the faults during the execution of the agreed acceptance test could have been determined. Repair of garbled or lost data is not covered by the warranty. The warranty obligation expires if the customer makes alterations, or has alterations made, without written consent of Vecos in the software.

32.2 Repair of faults will be executed at a location to be determined by Vecos. Vecos is entitled to introduce temporary solutions or program detours or problem-avoiding restrictions in the software.

32.3 After expiration of the warranty period as mentioned in paragraph 1 of this article Vecos is not bound to repair any faults, unless a maintenance agreement was entered into between parties, which includes such repair.

### Article 33 Maintenance

33.1 If a maintenance agreement is entered into for the software or if maintenance is included in the usage fee of the software, then the customer will report detected failures in the software in detail to Vecos, in accordance with the customary procedures of Vecos. After receipt of the report Vecos will to the best of its ability, try to repair faults in the sense of article 7.7 of these general terms and conditions and/or introduce improvements in later new versions of the software. The results will be put at the disposal of the customer dependent on the urgency of

concerné utilise le logiciel uniquement pour le compte du client. Il est interdit au client de modifier le logiciel autrement que dans le cadre de la réparation d'erreurs, et de l'utiliser dans le cadre du traitement des données pour le compte de tiers (« time-sharing »). Sauf accord écrit contraire, le code source du logiciel n'est pas mis à la disposition du client.

30.4 Le client retournera à Vecos toutes les copies du logiciel en sa possession immédiatement après l'éventuelle résiliation du droit d'utilisation dudit logiciel. Si les parties ont convenu que le client détruira les copies concernées à la fin du droit d'utilisation, le client informera immédiatement Vecos de cette destruction par écrit.

### Article 31 Livraison, installation et acceptation

31.1 Vecos livrera le logiciel au client sur les supports d'information de type et de format convenus, et, s'il a été convenu par écrit que l'installation sera effectuée par Vecos, Vecos installera le logiciel chez le client.

31.2 Si les parties ont convenu par écrit d'un test d'acceptation, les dispositions de l'article 29.3 à 29.7 des présentes seront applicables par analogie.

31.3 Si les parties n'ont pas convenu d'un test d'acceptation, le client accepte le logiciel dans l'état où il se trouve au moment de la livraison, sans préjudice des obligations de Vecos relatives à la garantie prévues à l'article 32 des présentes.

### Article 32 Garantie

32.1 Pendant une période de 3 mois après la livraison, ou, si un test d'acceptation a été convenu entre les parties, 3 mois après l'acceptation, Vecos réparera au mieux de ses capacités tout défaut du logiciel au sens de l'article 7.7 des présentes si ceux-ci sont signalés par écrit à Vecos dans ce délai. Vecos n'accorde aucune garantie que le logiciel fonctionnera sans interruption ou défaut ou que toutes les défauts seront rectifiés. La réparation sera effectuée gratuitement, à moins que le logiciel ne soit développé sous l'autorité du client autrement que pour un prix fixe, auquel cas Vecos facturera ses tarifs et coûts de réparation habituels. Vecos peut facturer ses tarifs habituels et les frais de réparation en cas d'erreur de l'utilisateur ou d'utilisation incompétente par le client ou d'autres causes non imputables à Vecos, ou si les défauts auraient pu être constatés lors de l'exécution du test d'acceptation convenu. La réparation des données brouillées ou perdues n'est pas couverte par la garantie. L'obligation de garantie s'échoit si le client apporte ou fait apporter des modifications sans l'accord écrit de Vecos dans le logiciel.

32.2 La réparation des défauts sera exécutée dans un lieu à déterminer par Vecos. Vecos est autorisée à introduire des solutions temporaires ou des détours de programme ou des restrictions visant à éviter les problèmes dans le logiciel.

32.3 Vecos n'est pas tenue de réparer les défauts après l'expiration de la période de garantie mentionnée au paragraphe 1 du présent article, à moins qu'un contrat de maintenance prévoyant une telle réparation n'ait été conclu entre les parties.

### Article 33 Maintenance

33.1 Dans le cas où un contrat de maintenance a été conclu pour le logiciel ou si la maintenance est comprise dans les frais d'utilisation du logiciel, le client devra signaler à Vecos en détail les pannes détectées dans le logiciel, conformément aux procédures habituelles de Vecos. Après réception du rapport Vecos déploiera ses meilleurs efforts pour réparer les défauts au sens de l'article 7.7 des présentes conditions générales et/ou d'apporter des améliorations aux nouvelles versions ultérieures du logiciel. Les résultats seront mis à la disposition du client

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

the way and term to be determined by Vecos. Vecos is entitled to install temporary solutions or program detours or problem-avoiding restrictions in the software. Vecos does not guarantee that the software will function without interruption or faults or that all faults will be improved.

33.2 Vecos can charge its customary rates and its costs of repair if there is a matter of usage faults or improper use or of other causes that cannot be attributed to Vecos or if the software is altered by others than Vecos. Repair of garbled or lost data is not covered by maintenance.

33.3 If a maintenance agreement is entered into, then Vecos will, in case of becoming available of improved versions of the software, make these available to the customer. Three months after the making available of an improved version Vecos is no longer obligated to repair any faults in the old version and to render support with respect to the relevant old version. For the making available of a version with new possibilities and functions Vecos can require from the customer that he enters into a new agreement with Vecos and that for the availability a new compensation will be paid.

33.4 If the customer has not at the same time as entering into the agreement for availability of the software entered into a maintenance agreement with Vecos, then Vecos cannot be bound by the customer to yet enter into a maintenance agreement at a later time.

### Article 34 Software of suppliers of Vecos

If and as far as Vecos makes available software of third parties to the customer, then the conditions of those third parties, with regard to the software, will be applicable with disregard of the stipulations in these general terms and conditions, provided that Vecos communicates this in writing to the customer. The customer accepts the conditions mentioned of third parties. These conditions are available for inspection by the customer at Vecos and Vecos will send these to the customer upon his request. If and as far as the conditions mentioned of third parties are deemed not to be applicable in the relationship between the customer and Vecos for whatever reason, or if they are declared not applicable, then the stipulations in these general terms and conditions apply.

### E: SALE OF HARDWARE

The stipulations mentioned in this chapter are applicable, apart from the General Stipulations from these general terms and conditions, if Vecos sells hardware to the customer.

#### Article 35 Delivery

35.1 The hardware sold by Vecos to the customer will be delivered to the customer at the place of the Vecos warehouse. If this is agreed in writing, then Vecos will deliver the hardware sold by Vecos to the customer at a place in the Netherlands to be designated by the customer.

35.2 Vecos will notify the customer timely before delivery of the time on which he intends to deliver the hardware.

35.3 Delivery of the hardware takes place at the agreed place of delivery in the Netherlands against the agreed rates.

35.4 Vecos will package the hardware for delivery according to the standards as customary with Vecos. In case the customer desires a special way of packaging, then the related additional costs will be charged to the customer.

35.5 The customer will act with the packages that become available from products delivered by Vecos in a way that is in agreement with the therefore applicable government regulations. The customer indemnifies Vecos against claims from third parties as a result of non-compliance with such regulations.

en fonction de l'urgence de la voie et du délai à déterminer par Vecos. Vecos est autorisée à installer des solutions temporaires ou des détours de programme ou des restrictions visant à éviter les problèmes dans le logiciel. Vecos n'accorde aucune garantie que le logiciel fonctionnera sans interruption ou défaut ou que toutes les défauts seront rectifiés.

33.2 Vecos peut facturer ses tarifs habituels et ses frais de réparation en cas de défauts d'utilisation ou d'utilisation incompétente ou d'autres causes non attribuables à Vecos ou si le logiciel est modifié par d'autres que Vecos. La réparation des données brouillées ou perdues n'est pas couverte par la maintenance.

33.3 Si un contrat de maintenance est conclu, en cas de mise à disposition de versions améliorées du logiciel, Vecos mettra ces versions à la disposition du client. Trois mois après la mise à disposition d'une version améliorée, Vecos n'est plus tenue de réparer les défauts de l'ancienne version et d'apporter son assistance par rapport à l'ancienne version concernée. Vecos pourra exiger du client qu'il conclue un nouveau contrat avec Vecos et le paiement d'une nouvelle compensation pour la mise à disposition d'une version avec de nouvelles possibilités et fonctions.

33.4 Si le client n'a pas conclu de contrat de maintenance avec Vecos simultanément avec le contrat de mise à disposition du logiciel, Vecos ne peut pas être tenue par le client de conclure un contrat de maintenance à une date ultérieure.

### Article 34 Logiciel des fournisseurs de Vecos

Dans le cas et dans la mesure où Vecos met des logiciels de tiers à la disposition du client, les conditions de ces tiers relatives au logiciel seront applicables sans tenir compte des dispositions des présentes conditions générales, à condition que Vecos le communique par écrit au client. Le client accepte les conditions mentionnées de tiers. Le client pourra consulter ces conditions chez Vecos, qui les lui enverra à sa demande. Dans le cas et dans la mesure où les conditions mentionnées par des tiers sont réputées à la relation entre le client et Vecos à tout motif que ce soit, ou si elles sont déclarées inapplicables, les dispositions des présentes s'appliqueront.

### E: VENTE DE MATÉRIEL

Outre les dispositions générales des présentes, les dispositions mentionnées dans le présent chapitre sont applicables dans le cas où Vecos vend du matériel au client.

#### Article 35 Livraison

35.1 Le matériel vendu par Vecos au client lui sera livré à l'entrepôt de Vecos. Si convenu par écrit, Vecos livrera le matériel vendu par elle au client à un endroit aux Pays-Bas à désigner par le client.

35.2 Vecos informera le client en temps utile avant la livraison de l'heure à laquelle il a l'intention de livrer le matériel.

35.3 Le matériel est livré au lieu de livraison convenu aux Pays-Bas, aux tarifs convenus.

35.4 Vecos emballera le matériel pour la livraison selon ses normes habituelles. Dans le cas où le client souhaite un emballage spécial, les frais supplémentaires correspondants seront à sa charge.

35.5 Le client traitera les emballages devenus disponibles à partir de produits livrés par Vecos de manière conforme à la réglementation nationale applicable à cet égard. Le client garantira Vecos des demandes de tiers basées sur le non-respect de ces dispositions.

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

### Article 36 Installation

36.1 If agreed in writing, then Vecos will install or have installed the hardware.

36.2 In all cases the customer will make available before delivery of the hardware a suitable place of installation with all necessary facilities, such as cable wiring and telecommunication facilities. Vecos will, if required, submit a quotation to the customer concerning the installation of these facilities.

36.3 The customer will grant Vecos access for the execution of the necessary activities to the place of installation during the normal working hours of Vecos.

### Article 37 Goods returned

37.1 Without prior written consent by Vecos, Vecos is not obliged to accept goods returned by the customer.

37.2 Taking delivery of goods returned in no way means acknowledgement by Vecos of the grounds given by the customer for goods returned.

### Article 38 Delivery, installation and acceptance

Vecos will make the hardware available to the customer by delivery in accordance with the stipulations of article 35 of these general terms and conditions or, if an installation to be executed by Vecos is agreed in writing, by installation of the hardware at the customer. The hardware will apply between parties as accepted on the date of delivery, or, if an installation to be executed by Vecos is agreed in writing, at the date of the installation.

### Article 39 Warranty

39.1 Vecos will, repair any material faults and manufacturing faults in the hardware, to the best of its ability, as well as in parts that are delivered by Vecos in the scope of warranty or maintenance, during a period of 3 months after availability, if these have been reported within that period in detailed description. All replaced parts will become property of Vecos. The warranty obligations expire if these faults are totally or partly the result of improper, negligent, or incompetent use, external causes such as fire damage or water damage, or if the customer makes or has made alterations in the hardware or in the parts that are delivered by Vecos in the scope of warranty or maintenance, without consent of Vecos.

39.2 Activities and costs of repair outside the scope of this warranty will be charged by Vecos in accordance with its customary rates.

### Article 40 Hardware of suppliers

If and as far as Vecos delivers hardware from third parties to the customer, then, unless this is communicated to the customer in writing by Vecos, with respect to that hardware the conditions of said third parties will apply, without regard to the stipulations deviating from this in these general terms and conditions. The customer accepts the conditions mentioned of said third parties. These conditions are available for inspection at Vecos and Vecos will send these to the customer on request. If and as far as the conditions mentioned of third parties are deemed not to be applicable or are declared not applicable, in the relationship between the customer and Vecos for whatever reason, then the stipulations in these general terms and conditions apply.

### Article 36 Installation

36.1 Si convenu par écrit, Vecos installera ou fera installer le matériel.

36.2 Dans tous les cas, avant la livraison du matériel, le client devra mettre à disposition un lieu d'installation adapté, avec tous les équipements nécessaires, tels que câblage et installations de télécommunication. Le cas échéant, Vecos soumettra au client un devis concernant l'installation de ces dispositifs.

36.3 Le client accordera à Vecos l'accès au lieu d'installation pendant les heures de travail normales de Vecos pour l'exécution des activités nécessaires.

### Article 37 Retour de produits

37.1 Vecos n'est pas tenue d'accepter les produits retournés par le client si elle n'y a pas donné son accord écrit et préalable.

37.2 La prise de réception de la marchandise retournée n'implique en aucun cas l'acceptation par Vecos des motifs invoqués par le client pour le retour du produit.

### Article 38 Livraison, installation et acceptation

Vecos met le matériel à la disposition du client par livraison conformément aux dispositions de l'article 35 des présentes ou, si une installation à effectuer par Vecos a été convenue par écrit, par installation du matériel chez le client. Le matériel sera réputé accepté entre les parties à la date de livraison, ou, si une installation à exécuter par à effectuer par Vecos a été convenue par écrit, à la date de l'installation.

### Article 39 Garantie

39.1 Vecos réparera, au mieux de ses capacités, les défauts de matériel et les défauts de fabrication affectant le matériel, ainsi que les pièces livrées par elle dans le cadre de la garantie ou de la maintenance, pendant une période de 3 mois après leur mise à disposition, à condition ces défauts aient été signalés dans ce délai par une description détaillée. Toutes les pièces remplacées deviendront la propriété de Vecos. Les obligations de garantie s'échoient si ces défauts résultent totalement ou partiellement d'une utilisation incorrecte, négligente ou incompétente, de causes externes telles que des dégâts dus au feu ou à l'eau, ou si le client apporte ou a apporté des modifications au matériel ou aux pièces livrés par Vecos dans le cadre de la garantie ou de la maintenance sans son autorisation.

39.2 Vecos facturera les activités et les frais de réparation sortant du cadre de la présente garantie conformément à ses tarifs habituels.

### Article 40 Matériel de fournisseurs

Dans le cas et dans la mesure où Vecos livre du matériel de tiers au client, sauf communication écrite de Vecos au client par Vecos, les conditions de ces tiers s'appliqueront à ce matériel, sans tenir compte des dispositions dérogeant aux présentes conditions générales. Le client accepte les conditions susmentionnées de ces tiers. Le client peut consulter ces conditions chez Vecos, qui les lui enverra sur demande. Dans le cas et dans la mesure où les conditions mentionnées par des tiers sont réputées ou déclarées inapplicables à la relation entre le client et Vecos à tout motif que ce soit, les dispositions des présentes s'appliqueront.

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

### F. SERVICE LEVEL AGREEMENT

The stipulations mentioned in this chapter are, apart from the General Stipulations of these general terms and conditions, applicable if Vecos and the customer have entered into a Service Level Agreement.

#### Article 41 Duration of the Service Level Agreement

41.1. The Service Level Agreement is entered into for the duration as agreed between parties, in the absence of which a duration of 1 (one) year applies.

41.2 The duration of the Service Level Agreement renewed is repeatedly tacitly for the original period, unless the customer or Vecos terminates the agreement in writing subject to 3 months' notice before the end of the period concerned.

41.3 Parties are never bound to any damages as a result of termination.

#### Article 42 Service Level Agreement

42.1 By service in the sense of Service Level Agreement is meant to be understood:

a. precautionary service: the inspection, adjustment and cleaning of the hardware, that is deemed necessary by Vecos to prevent failures;

b. corrective service: removing of failures to the hardware that have arisen during normal use of the hardware as a result of natural wear and tear and by own defaults to the hardware as well as executing the repairs that are necessary for this and the replacement of broken-down or damaged parts;

c. remote precautionary service: the check and adjustment deemed necessary by Vecos to prevent failures by means of a connection with hardware brought about via telecommunication provision;

d. remote corrective service: diagnosing and/or removing reported failures by means of a connection with hardware brought about via telecommunication provision; Under failure in this chapter is meant to be understood: the not or not without interruption complying with the specifications of the hardware as made known in writing by Vecos. There is only a matter of failure if this can be proven and can be reproduced.

42.2 The service is rendered during the office hours applying at Vecos on Monday up to and including Friday with an exception of generally recognized holidays.

42.3 If service has commenced during the in paragraph 2 of this article belonging office hours and the service staff of Vecos deems it necessary that activities will be continued beyond these hours, then the customary rates will be charged for this to the customer. The activities will generally be continued no longer than 4 (four) hours beyond said office hours.

#### Article 43 Obligations of Vecos

43.1 During the term of the Service Level Agreement Vecos commits itself, to the best of its ability, to repair failures that are reported by the customer to Vecos according to the stipulations in article 44.2 of these general terms and conditions.

43.2 Vecos reserves the right to postpone her service obligations among other things for the time that situations occur at the place of the set-up of the hardware that in the opinion of Vecos bring about risks with respect to the safety or health of employees of Vecos.

43.3 Vecos sees to it that its expertise remains up-to-the-minute regarding the hardware. Vecos will record all relevant details regarding the activities carried out to the hardware and put it down in its

### F. ENTENTE DE NIVEAU DE SERVICE

Dans le cas où Vecos et le client ont conclu une Entente de Niveau de service (Service Level Agreement), outre les dispositions générales des présentes conditions générales, les dispositions du présent chapitre seront applicables.

#### Article 41 Durée de l'Entente de Niveau de service

41.1. L'Entente de Niveau de service est conclue pour la durée convenue entre les parties, à défaut de quoi une durée de 1 (un) an sera applicable.

41.2 La durée de l'Entente de Niveau de service sera prolongée chaque fois tacitement pour la durée de la période initiale, à moins que le client ou Vecos ne la résilie par écrit dans le respect d'un préavis de 3 mois précédant la fin de la période concernée.

41.3 Les parties ne seront jamais tenues à des dommages-intérêts découlant de la résiliation

#### Article 42 Entente de Niveau de service

42.1 Est entendu par service au sens de la présente Entente de Niveau de service :

a. service de précaution : l'inspection, le réglage et le nettoyage du matériel tels que jugés nécessaires par Vecos pour éviter les pannes ;

b. service correctif : élimination des défaillances du matériel survenues lors d'une utilisation courante du matériel en raison de l'usure normale et de ses propres défauts, ainsi que les réparations nécessaires à cet effet et le remplacement des pièces défectueuses ou endommagées ;

c. service de prévention à distance : le contrôle et le réglage jugés nécessaires par Vecos pour prévenir les pannes par une voie d'une connexion avec le matériel, obtenue par voie de télécommunication ;

d. service correctif à distance : diagnostic et/ou réparation des pannes signalées par le biais d'une connexion avec le matériel, obtenue par télécommunication ; est entendu par panne au sens du présent chapitre: le non respect continu ou occasionnel des spécifications du matériel telles que communiquées par écrit par Vecos. Toute défaillance alléguée doit pouvoir être prouvée et reproduite.

42.2 Le service sera fourni pendant les heures de bureau en vigueur de Vecos, du lundi au vendredi compris, à l'exception des jours fériés généralement reconnus.

42.3 Dans le cas où le service a commencé pendant les heures de bureau visées au paragraphe 2 du présent article et que le personnel de service de Vecos juge nécessaire de poursuivre les activités au-delà de ces heures, les tarifs habituels seront facturés au client pour cette durée. Les activités ne seront généralement pas poursuivies plus de 4 (quatre) heures après ces heures de bureau.

#### Article 43 Obligations de Vecos

43.1 Conformément aux dispositions de l'article 44.2 des présentes conditions générale, Vecos s'engage à réparer au mieux de ses capacités les défaillances qui lui sont signalées par le client pendant toute la durée de l'Entente de Niveau de service.

43.2 Vecos se réserve le droit de suspendre ses obligations de service, pour, entre autres, la durée de situations survenues sur le lieu d'installation du matériel qui, de l'avis de Vecos, entraînent des risques pour la sécurité ou la santé de ses employés.

43.3 Vecos veille à ce que son expertise relative au matériel reste à jour. Vecos enregistrera tous les détails pertinents concernant les activités effectuées sur le matériel et les consignera dans son administration.

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

administration. Vecos will grant inspection to the customer at first request in the thus laid down data.

43.4 The replacement of parts takes place if this is necessary in the opinion of Vecos in order to repair or prevent failures. The parts replaced are or remain property of Vecos.

### Article 44 Service conditions and operating conditions

44.1 The customer can have the hardware transferred at his costs after prior written consent from Vecos.

44.2 The customer will, immediately after the occurrence of a failure to the hardware, inform Vecos of this failure by means of a detailed description of the occurred failure drawn up by an expert employee of the customer. The customer is bound to grant the staff of Vecos entrance to the place of the hardware, and to render all other necessary cooperation.

44.3 At the request of Vecos an expert employee of the customer will be present at the service activities for consultation. The customer has the right to be present at all activities to be executed for the benefit of the customer.

44.4 The customer makes available the hardware for the benefit of abovementioned activities to Vecos.

44.5 The customer is authorized to connect the hardware delivered in written consultation with Vecos. The costs of the researches and the repair of the failures that follow from the connection of hardware, not delivered by Vecos, will be charged to the customer.

44.6 If in the opinion of Vecos it is necessary for the service of the hardware that the connections of the hardware is tested with other systems or hardware, then the customer will make available these other systems or connections as well as the test procedures and information carriers concerned to Vecos.

44.7 Testing material necessary for service activities that does not belong to the normal machinery and equipment, needs to be made available by the customer.

44.8 The customer sees to it that and is responsible for the technical, spatial and telecommunication provisions that are necessary to make the hardware work. The service explicitly does not extend over aforementioned provisions and connections.

### Article 45 Exclusions

45.1 Activities on account of research into failures or repair of failures that follow from the incompetent use of the hardware or external causes, such as faults in communication lines or in tension provision, or links with or use of hardware, software or materials that are not included in the agreement, do not belong to the obligations of Vecos on the grounds of the Service Level Agreement, and will be charged separately to the customer against the customary rates.

45.2 Not included in the price of the Service Level Agreement are:

a. the replacement costs of parts as well as services for the repair of failures that are caused completely or partly by attempts to repair by others than Vecos or its assistance crew;

b. modifications to hardware;

c. relocation, removal, reinstallation of hardware or activities as a result thereof.

### Article 46 Rates and payment

46.1 As far as it is not laid down more detailed in the maintenance agreement, the customary basic hourly rate at Vecos applies.

Vecos autorisera une inspection des données ainsi consignées à la première demande du client.

43.4 Il sera procédé au remplacement des pièces si cela est nécessaire de l'avis de Vecos afin de réparer ou d'éviter des pannes. Les pièces remplacées restent la propriété de Vecos.

### Article 44 Conditions de Service et conditions d'exploitation

44.1 Le client pourra faire transférer le matériel à ses frais après accord écrit préalable de Vecos.

44.2 Le client devra informer immédiatement Vecos de toute défaillance du matériel survenue par voie d'une description détaillée de ladite défaillance établie par un employé expert du client. Le client est tenu d'accorder l'accès à l'emplacement du matériel au personnel de Vecos et de lui apporter toute autre collaboration nécessaire.

44.3 À la demande de Vecos un employé expert du client sera présent pour consultation lors des activités de service. Le client est autorisé à assister à toutes les activités à exécuter à son bénéfice.

44.4 Le client met le matériel à disposition de Vecos en vue des activités précitées.

44.5 Le client est autorisé à connecter le matériel livré en concertation écrite avec Vecos. Les frais des recherches et de la réparation des pannes résultant de la connexion de matériel non livré par Vecos, seront à la charge du client.

44.6 Si Vecos est d'avis que les connexions du matériel doivent être testées avec d'autres systèmes ou matériels pour le service du matériel, le client mettra ces autres systèmes ou connexions ainsi que les procédures de test et supports d'information concernés à sa disposition.

44.7 Le client devra mettre à disposition le matériel de test nécessaire aux activités de service qui ne relèvent pas des machines et équipements normaux.

44.8 Le client y veillera et devra prendre toutes les dispositions techniques, spatiales et de télécommunication nécessaires au bon fonctionnement du matériel. Il est formellement entendu que le service ne s'étend pas au-delà des dispositions et connexions susmentionnées.

### Article 45 Exclusions

45.1 Les activités liées à la recherche de pannes ou à la réparation de pannes résultant de l'utilisation incompétente du matériel ou de causes externes, telles que fautes dans les pannes des lignes de communication ou dans la fourniture d'électricité, ou liens avec du matériel, des logiciels ou du matériel non prévus dans le contrat ou leur utilisation, ne relèvent pas des obligations découlant pour Vecos de l'Entente de Niveau de Service et seront portées en compte séparément au client conformément au tarif habituel.

45.2 Ne sont pas compris dans le prix de l'Entente de Niveau de service :

a. les coûts de remplacement des pièces ainsi que des services de réparation des pannes causées entièrement ou partiellement par des tentatives de réparation par des tiers autres que Vecos ou son équipe d'assistance ;

b. modifications apportées au matériel ;

c. tout(e) déplacement, enlèvement, réinstallation du matériel ou toute activité en découlant.

### Article 46 Tarifs et paiement

46.1 Dans la mesure où rien n'est précisé dans le contrat de maintenance, le taux horaire de base habituel de Vecos sera applicable.

## CONDITIONS GÉNÉRALES VECOS

46.2 The fixed price for the Service Level Agreement, increased by the value added tax owing and other levies that are imposed by the government, is payable in advance for the duration of the Service Level Agreement in accordance with the stipulations in article 41.1 of these general terms and conditions, at the latest on the day of commencement of the Service Level Agreement or the day of commencement of the relevant renewal period. The aforementioned does not apply if parties have agreed otherwise in writing, concerning the period to which the advance payment refers.

46.3 The stipulations in the articles 5 and 16 of these general terms and conditions are in full force and effect.

46.4 Vecos is entitled in the absence of timely payment to postpone the activities mentioned in the Service Level Agreement without being bound to any compensation towards the customer. As far as Vecos still executes service during this period on request of the customer, then Vecos may charge a separate remuneration in accordance with its customary rates.

### **Article 47 Scope of application**

Service Level Agreements are only applicable in the Benelux countries and as far as it concerns hardware set up in the Benelux countries.

46.2 Le prix convenu pour l'Entente de Niveau de service, majoré de la taxe sur la valeur ajoutée due et des autres taxes émanant des pouvoirs publics sera due par avance, à la date de début de ladite entente ou à celle du début du renouvellement correspondant pour la durée de ladite Entente, conformément aux dispositions de l'article 41.1 des présentes. Cette disposition est sans effets si les parties ont convenu autrement par écrit de la période à laquelle se réfèrent les paiements anticipés.

46.3 Les dispositions des articles 5 et 16 des présentes conditions générales conservent tous leurs effets.

46.4 En l'absence de paiement ponctuel, Vecos sera autorisée à suspendre les activités prévues dans l'Entente de Niveau de service sans être tenue à quelque compensation envers le client. Dans la mesure où Vecos fournit encore le service pendant cette période à la demande du client, elle sera autorisée à porter en compte une rémunération séparée conformément à ses tarifs habituels.

### **Article 47 Étendue de l'application**

Les contrats de niveau de service ne sont applicables que dans les pays du Benelux et dans la mesure où il est question de matériel installé ∞ du Benelux