

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA SOLUTION DOLIWEB

Les présentes conditions (« Contrat ») sont conclues entre

Mixity sprl, société simple établie en Belgique, ayant son siège social Allée de la Cense du Colombier n°21 à 1400 Nivelles, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0864.865.856, valablement représentée par Vincent Quintin, ci-après dénommée « Mixity »,

D'UNE PART,

ET :

toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, de droit privé ou de droit public ayant souscrit à la solution Doliweb fournie par Mixity, ci-après dénommée le « Client »

D'AUTRE PART,

Individuellement dénommée « Partie » et ensemble dénommées « Parties »,

DEFINITIONS

- **Dolibarr ERP & CRM** : Logiciel Open Source de gestion de votre activité professionnelle ou associative sous licence GPL disponible à partir du site <https://www.dolibarr.org>
- **Doliweb** : Solution proposée par Mixity qui consiste en la mise à disposition et la gestion technique par le biais d'Internet d'une version préconfigurée pour le territoire belge du logiciel Dolibarr ERP & CRM.
- **Hébergeur** : Société à laquelle Mixity confie la sous-traitance de l'hébergement des logiciels et bases de données utilisés pour fournir la solution Doliweb au Client.
- **Infrastructure** : Ensemble des outils matériels et logiciels mis en œuvre par Mixity pour fournir la solution Doliweb au Client.
- **Instance** : Espace réservé sur Internet sur lequel est installé la version du logiciel Dolibarr ERP & CRM du Client correspondant à son abonnement Doliweb.
- **Interface de gestion** : Interface web qui permet au Client de gérer son instance Dolibarr ainsi que son abonnement Doliweb. Elle est accessible via l'adresse internet suivante : <https://manager.doliweb.be>. Les informations personnelles de connexion à l'interface sont fournies lors de la souscription.
- **Navigateur Web** : Logiciel conçu pour consulter et afficher des sites et interfaces web sur Internet.
- **Souscription** : Ordre de service donné par le Client à Mixity afin de prendre un abonnement Doliweb. Cette inscription se fait via l'adresse : <https://manager.doliweb.be/subscribe.html>.

ARTICLES

1. **Objet** : Les présentes conditions générales, complétées le cas échéant par des conditions particulières et/ou annexes proposées par Mixity, s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute souscription, payante ou gratuite, à la solution Doliweb proposée par Mixity. Elles priment sur celles de nos contractants, du Client et de toute autre commande de prestations ou de matériel effectuée par le Client à Mixity. Le Client reconnaît avoir reçu toutes les informations et les conseils nécessaires de la part de Mixity pour souscrire au présent engagement. Les conditions générales et particulières en ligne disponibles à l'adresse <https://www.doliweb.be> prévalent sur les conditions générales et particulières imprimées. Les Parties conviennent que Mixity peut, de plein droit, modifier son service et/ou ses tarifs sans autre formalité que d'en informer le Client par un avertissement en ligne et/ou de porter ses modifications dans les conditions générales en ligne. Toute modification ou introduction de nouvelles options d'abonnement fera l'objet d'une information en ligne sur le site localisé à l'adresse internet <https://www.doliweb.be> ou l'envoi d'un courrier électronique au Client.

2. **Description des services** : Doliweb est une solution qui consiste via un abonnement mensuel et/ou annuel en la mise à disposition et la gestion technique par le biais d'Internet d'une version préconfigurée pour le territoire belge du logiciel Dolibarr ERP & CRM qui permet la gestion de l'activité professionnelle ou associative de votre organisation. Le détail des services fournis pour chaque abonnement est disponible à l'adresse <https://www.doliweb.be>.
 - **Accès à la solution** : L'accès à la solution Doliweb se fait par le biais d'Internet via une connexion sécurisée. Les informations de connexion à l'interface de gestion ainsi qu'à l'instance Doliweb propres au Client sont envoyées par email à l'adresse indiquée lors de la souscription d'un abonnement sur le site internet situé à l'adresse <https://www.doliweb.be>. Toute souscription à la solution Doliweb nécessite la création d'un compte Client. Les informations encodées par le Client lors de la souscription sont réputées être exactes et doivent être maintenues à jour par le Client durant toute la durée de l'abonnement.
 - **Maintenance** : La version du logiciel Dolibarr ERP & CRM installée dans l'instance du Client peut être mise à jour sur simple demande en contactant le support à l'adresse support@doliweb.be. Mixity se réserve toutefois le droit d'effectuer toutes les mises à jour et corrections qui seraient nécessaires pour des raisons de sécurité sans préavis au Client.
 - **Sauvegardes et récupérations des données** : Tous les fichiers ainsi que les bases de données des instances Doliweb sont par défaut sauvegardés une fois par jour entre 2h00 et 3h00 du matin (UTC+1) et sont stockés pour un maximum de 30 jours. Le Client peut accéder à ses propres sauvegardes et les télécharger via l'interface de gestion. Selon l'abonnement Doliweb souscrit, d'autres possibilités de sauvegarde sont également disponibles.
 - **Infrastructure** : Doliweb prend en charge la gestion complète des serveurs, du réseau et du stockage nécessaire à la fourniture de Doliweb par l'intermédiaire de l'hébergeur OVH dont les offres sont disponibles à l'adresse <https://www.ovh.com/fr/>. Le Client reconnaît que les techniques utilisées par Doliweb touche un domaine complexe de la technologie de l'information. Tous les accès techniques pour fournir Doliweb restent donc la pleine propriété de Mixity.
 - **Formation** : Sur demande du Client, Mixity peut fournir des conditions à définir d'un commun accord pour des prestations de formation. Mixity se réserve le droit de soumettre une proposition de prestation de formation si ses relevés d'intervention dans le cadre de l'assistance technique et/ou de maintenance corrective de la solution Doliweb font apparaître des problèmes récurrents d'utilisation par le Client.

3. **Tarifs, pénalités et intérêts** : L'abonnement Doliweb est payable à l'avance à Mixture à la date anniversaire de la souscription à Doliweb, et ce mensuellement ou annuellement selon les tarifs en vigueur. Le premier paiement s'effectue en ligne par carte bancaire au moment de la conclusion du Contrat. Les tarifs en vigueur ainsi que les moyens et conditions de paiement pour les différents abonnements Doliweb sont disponibles en consultation en ligne sur le site <http://www.doliweb.be> et sur demande à l'adresse postale suivante : Mixture sprl : 21 Allée de la Cense du Colombier – 1400 Nivelles (Belgique).

- Le Client peut à tout moment modifier son type d'abonnement et ses options via son interface de gestion.
- En cas de modification de l'abonnement ou de dépassement, le Client sera facturé en conformité avec les tarifs publiés sur le site internet de Doliweb à partir du mois suivant la modification selon l'utilisation maximum des services observée pour le mois en cours.
- Le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due durant toute la durée du Contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable l'application d'un intérêt à un taux égal à 12% sans que celui-ci ne puisse être inférieur à une fois et demi le taux de l'intérêt légal en vigueur en Belgique.
- En cas de défaut de paiement ou paiement irrégulier, Mixture s'engage à envoyer 2 rappels par email à l'adresse fournie par le Client lors de sa souscription endéans les 15 jours à dater dudit défaut. Passé ce délai, le compte du Client sera désactivé. Les données seront alors stockées pour une durée de 30 jours et disponibles sur simple demande à l'adresse email support@doliweb.be, suite à quoi elles seront complètement effacées à l'exception des données légales nécessaires à l'Administration sauf demande expresse contraire aux conditions à définir d'un commun accord entre les 2 Parties.
- Mixture se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur le site <https://www.doliweb.be> un mois à l'avance si les nouveaux tarifs hors taxes sont moins favorables au Client. Dans cette hypothèse, le Client disposera à compter de cette information d'un délai d'un mois pour résilier le présent Contrat sans pénalité. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les Contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.
- Mixture se réserve le droit de percevoir immédiatement toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes.
- Toute contestation doit être adressée dans les 7 jours de la réception de la facture par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social de Mixture.
- Tous nos prix sont hors T.V.A libellés en euros.

4. **Durée, renouvellement et résiliation** : Le Contrat prend effet le jour où le Client souscrit à l'abonnement Doliweb et sera tacitement renouvelé par le paiement anticipatif de son abonnement selon les modalités décrites à l'article « 3. Tarifs, pénalités et intérêts » du présent document.

- Le service souscrit par le Client est exécuté dès réception par Mixture de la souscription à Doliweb et du règlement du Client, sous réserve d'une éventuelle vérification par Mixture des éléments fournis. Mixture accusera réception au Client de la souscription et du paiement, et l'informerá par courrier électronique de la mise en œuvre de la prestation.
- La mise à disposition de la solution Doliweb intervient dans un délai maximal de 7 jours à compter du premier paiement effectif par le Client. Passé ce délai et à défaut de mise à

disposition de la solution par Mixity, le Client est en droit de demander l'annulation de la transaction et le remboursement des sommes déjà versées.

- Le Client peut à tout moment mettre fin au Contrat via l'interface de gestion ou en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception au siège social de Mixity. Le Client reste redevable de tous montants facturés jusqu'à la date de cette notification. La résiliation effective et la désactivation du compte Client intervient à la fin de la période contractuelle en cours. Les données seront alors stockées pour une durée de 30 jours et disponibles sur simple demande à l'adresse email support@doliweb.be, suite à quoi elles seront complètement effacées à l'exception des données légales nécessaires à l'Administration sauf demande expresse contraire aux conditions à définir d'un commun accord entre les 2 Parties. Le Client ne pourra prétendre au remboursement par Mixity des sommes déjà versées.
- Mixity se réserve le droit de résilier de plein droit le Contrat et de désactiver le compte du Client à tout moment sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés par le Client si le Client ne respecte pas ses obligations contractuelles ou légales ainsi que pour toute utilisation abusive de la solution Doliweb ou si ce service constitue un danger pour le maintien de la sécurité ou de la stabilité de la plate-forme d'hébergement moyennant une notification par email à l'adresse fournie par le Client lors de sa souscription. Les données seront alors stockées pour une durée de 30 jours et disponibles sur simple demande à l'adresse email support@doliweb.be, suite à quoi elles seront complètement effacées à l'exception des données légales nécessaires à l'Administration sauf demande expresse contraire aux conditions à définir d'un commun accord entre les 2 Parties. Le Client ne pourra prétendre au remboursement par Mixity des sommes déjà versées.
- Dans tous les autres cas de manquement par l'une des Parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du Contrat non réparé dans un délai de 7 jours à compter soit d'un courrier électronique adressé par la Partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par ladite Partie, le Contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la Partie défaillante.

5. Obligations et responsabilité de Mixity :

- Mixity s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un Service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.
- Mixity ne sera pas tenu responsable pour la qualité de la connexion offerte par le fournisseur de services Internet. Les tarifs indiqués sur le site Doliweb ne comprennent pas le coût d'accès à Internet ou le coût des lignes téléphoniques, ces coûts sont pris en charge par le Client séparément.
- Les réparations dues par Mixity en cas de défaillance de la solution Doliweb qui résulteraient d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système, action d'un tiers contre le Client, etc.). En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de Mixity, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à Mixity pour la période considérée ou facturées au Client par Mixity ou au montant des

sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de Mixity a été retenue. Sera alors pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

- Les informations publiées sur <https://www.doliweb.be> et/ou de ses sociétés affiliées sont fournies uniquement à titre indicatif et Mixity peut les changer à tout moment sans préavis.
- Mixity dégage toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du Client.
- Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre Partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat.
- Mixity ne répond que d'une obligation de moyen.
- En aucun cas, Mixity ou un de ses sous-traitants ne peut être tenu responsable de tout dommage causé au Client ou à un tiers en raison de :
 - L'utilisation de données accessible via Internet
 - L'utilisation du service Doliweb
 - D'une panne causée par le Client
 - L'indisponibilité ou le mauvais fonctionnement d'un service

6. Obligation et responsabilité du Client :

- Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes conditions générales.
- Le Client s'engage à communiquer et à maintenir à jour ses coordonnées et informations bancaires exactes à Mixity durant toute la durée du Contrat.
- Le Client est responsable des propos et des contenus figurant sur son propre site et/ou dans son instance Doliweb et s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers, aux libertés et à la propriété intellectuelle, ainsi que les droits des tiers.
- Le Client est responsable de sa propre connexion Internet.
- Le Client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent Contrat ou de son exécution.
- Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités. Le Client est le responsable entier et exclusif des mots de passe nécessaires à l'utilisation de la solution Doliweb. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci.
- En outre, il appartient au Client d'avertir Mixity en cas d'augmentation de ses besoins en terme de capacité de traitement.
- Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tous les montants dus à Mixity au titre des prestations réalisées. En cas de difficultés techniques insurmontables, la responsabilité du vendeur sera limitée au dommage prouvé sans que celui-ci ne puisse excéder le montant de la commande défectueuse.
- Le Client reconnaît que le logiciel Dolibarr ERP & CRM est un outil en évolution constante dont la conception est particulièrement complexe sur le plan technologique et que dans l'état actuel des connaissances, il ne peut pas être entièrement testé ni couvrir toutes les

possibilités d'utilisation. Le Client accepte donc le risque que le logiciel puisse être imparfait ou indisponible.

7. **Assistance technique** : Mixity met à la disposition du Client un support technique par email à l'adresse support@doliweb.be ou via l'interface de gestion de Doliweb. Les recommandations fournies par le support Doliweb sont uniquement à des fins indicatives relatives à l'utilisation du logiciel, et ne peuvent pas être considérées comme des recommandations concernant l'organisation ou la gestion interne des activités commerciales du client.
8. **Qualité de service (SLA)** : L'ensemble des engagements et informations détaillées de Doliweb vis à vis de la qualité de service sont définies dans l'annexe **Doliweb et qualité de service** disponible sur le site <https://www.doliweb.be>. En cas de nécessité, Mixity se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique, afin d'améliorer son fonctionnement ou pour toute opération de maintenance. Le Client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante, les aléas du fournisseur d'accès ou les cas de panne chez l'hébergeur sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans les prestations offertes par Doliweb, et extérieure à ses moyens techniques. Par ailleurs, le service est restreint, limité ou suspendu de plein droit par Mixity si Mixity reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées, ou par un tiers. Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, Mixity ne sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements de la solution Doliweb.
9. **Invalidité & Force Majeure** : Si pour une quelconque raison une disposition des présentes conditions générales devait être déclarée inapplicable par des circonstances hors du contrôle raisonnable de Mixity, alors Mixity devra être dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de ces circonstances. Le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations pour des circonstances équivalentes qui lui incomberaient. Cette inapplicabilité n'affecterait pas l'application des autres dispositions des conditions générales, celle jugée inapplicable étant alors remplacée par la disposition la plus proche possible. La Partie affectée par un cas de Force Majeure devra tenir l'autre Partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure. Si les effets d'un cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification de ce cas, le Contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre Partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.
10. **Traitement des données et politique de sécurité** : Le traitement des données et la politique de sécurité de Doliweb sont soumis au respect des conditions et procédures édictées par le RGPD. L'ensemble des engagements et informations détaillées de Doliweb vis à vis du RGPD sont définies dans l'annexe **Doliweb et protection des données - GDPR/RGPD** disponible sur le site <https://www.doliweb.be>.
11. **Publicité et promotion** : Mixity pourra à l'occasion de publicité, manifestations, dans les colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, se prévaloir des services fournis au Client ainsi que sur ses documents commerciaux et/ou sa plaquette.

12. **Notifications** : Toutes les notifications, communications et mises en demeure prévues par les présentes conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées si elles sont :
- Pour Mixture : adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse postale du siège social de Mixture.
 - Pour le Client : à l'adresse postale et/ou e-mail qu'il a fourni à Mixture ou dans l'interface de gestion du Client.
13. **Compétence** : Les présentes conditions générales sont exclusivement régies par la loi belge. En cas de litige, les tribunaux de notre siège social, soit Nivelles, sont seuls compétents.