

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE  
CMD SOLUTIONS**

## TABLE DES MATIERES

<b>Introduction</b> .....	3
<b>Dispositions Générales</b> .....	3
<b>Article 1 : Définition</b> .....	3
<b>Article 2 : But</b> .....	4
<b>Article 3 : Documents Contractuels</b> .....	4
<b>Article 4 : Pièces demandées au client</b> .....	4
<b>Article 5 : Confirmations de Commandes</b> .....	4
<b>Article 6 : Durée des contrats</b> .....	5
<b>Article 7 : Obligations de CMD Solutions</b> .....	5
7.1 Obligation de mise en œuvre.....	5
7.3 Responsable du traitement des données personnelles.....	6
7.4 Sous-traitance des données .....	6
7.5 Temps de conservation des Données.....	6
7.6 Droits du Client.....	6
7.7 Obligation de déclaration aux autorités de contrôle .....	6
<b>Article 8 : Accord de confidentialité</b> .....	6
8.1 Champ d'application.....	6
8.2 Obligations du client et de CMD Solutions .....	7
a) Traitement de l'information.....	7
b) Effacement ou transmission de l'information.....	7
<b>Article 9 : Responsabilité de CMD Solutions</b> .....	7
9.1 Processus de mise en œuvre .....	7
9.2 Force Majeure .....	7
9.3 Utilisation des services .....	7
<b>Article 10 : Obligations du client</b> .....	7
10.1 Paiement.....	7
10.2 Règles de conduite.....	7
<b>Article 11 : Engagement du client</b> .....	8
<b>Article 12 : Paiement</b> .....	8
12.1 Prix.....	8
12.2 Facturation.....	8
12.3 Litige .....	8
12.4 Mode de paiement.....	8

---

12.5	Non-paiement.....	8
12.6	Recouvrement.....	9
<b>Article 13: Livraison.....</b>		<b>9</b>
<b>Article 14: Résiliation .....</b>		<b>9</b>
14.1	Résiliation par CMD .....	9
14.2	Résiliation par le client.....	10
<b>Article 15: Publicité.....</b>		<b>10</b>
<b>Article 17: Clause de Non sollicitation.....</b>		<b>10</b>
<b>Article 18: Droit applicable - litige.....</b>		<b>10</b>

## Introduction

CMD Solutions est une Société Anonyme de droit luxembourgeois ayant son siège social au 9, rue Robert Stumper L-2557 Luxembourg immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B140.240 et son siège d'exploitation au 43, rue du Père Raphael L-2413 Luxembourg.

Si aucune condition particulière n'est applicable la loi luxembourgeoise prévaut.

Les présentes Conditions Générales de vente sont accessibles sur le site internet de CMD Solutions. Le client qui signe une offre commerciale de CMD Solutions admet implicitement qu'il a consulté et est en accord avec ces Conditions Générales. Ces mêmes Conditions Générales sont remises au client au moment de la signature de l'offre commerciale et vaut acceptation expresse et sans réserve des présentes conditions générales. Les dispositions de l'article 1135-1 du code civil lequel rappelle que « les Conditions Générales d'un contrat ou d'une commande préétablie par l'une des parties ne s'imposent à l'autre partie que si celle-ci a été en mesure de les connaître lors de la signature du contrat ou de la commande et si elle doit, selon les circonstances, être considérée comme les ayant acceptées. »

## Dispositions Générales

### **Article 1 : Définition**

Glossaire des termes utilisés par CMD Solutions

Client : personne ayant signé un contrat ou une commande et ayant approuvé les Conditions Générales de Vente, ainsi que, le cas échéant, les Conditions Particulières.

Conditions Générales : le présent document décrit les Conditions Générales d'utilisation des services de CMD Solutions ou d'achat de marchandise pour le compte du Client

Conditions particulières : conditions qui s'appliquent au Client ayant souscrit des services additionnels couverts par une offre mentionnant ces conditions

Contrat et/ou Commande : documents reprenant les clauses contractuelles entre le Client et CMD Solutions tels que décrits à l'Article 3

Matériel : tout appareil commandé par le Client et utilisé pour accéder et/ou utiliser les services de CMD Solutions.

Offre commerciale : toute offre faite par CMD Solutions à un Client ou un Prospect signée par un responsable de la société CMD Solutions qui s'engage. Les Managers de compte de la société CMD Solutions n'ont pas le pouvoir d'engager la société et ne délivrent au client que des propositions commerciales accompagnées des présentes Conditions Générales.

Commande : acceptation finale définitive du Client d'une Offre Commerciale, impliquant implicitement l'acceptation des présentes Conditions Générales dans leur intégralité.

Offre commerciale

acceptée : Offre Commerciale ayant fait l'objet d'une Commande.

Produit : tout produit acheté par le Client auprès de CMD Solutions pour l'utilisation des services ou pas.

ILR : l'Institut Luxembourgeois de Régulation auquel CMD Solutions génère une déclaration journalière des coordonnées des utilisateurs de lignes téléphoniques

Incident de Sécurité : Voici la définition d'un incident de sécurité par la portail de la cybersécurité :

« Par incidents de la sécurité de l'information (ou « incidents »), on entend un ou plusieurs événements indésirables relatifs à la sécurité de l'information et risquant fortement de compromettre les activités opérationnelles ou de menacer la sécurité des informations.

Par sécurité des informations, on entend la préservation de la confidentialité, de l'intégrité et la disponibilité des informations ; d'autres propriétés, telles que l'authenticité, l'imputabilité, la non-répudiation et la fiabilité, peuvent également être concernées.

Un exemple d'incident menaçant la confidentialité des informations est l'utilisation d'un abus de fonctionnalité pour accéder à des informations qui sont sensées rester confidentielles. Il s'agit d'une technique d'attaque qui permet de contourner les mécanismes de contrôle d'accès d'un site web en se servant intentionnellement de fonctionnalités propres au site pour accéder aux banques de données qui se cachent derrière. Il est ainsi possible de récupérer, à l'insu du propriétaire du site, des listes de clients ou des informations relatives à des cartes de crédit.

Le défacement est un exemple d'incident menaçant l'intégrité des informations. Si elle est appliquée avec succès, cette technique permet à un cybercriminel de changer l'apparence visuelle d'un site web en échangeant une page originale contre une page qu'il a créée. Les visiteurs peuvent toujours accéder au site, mais les informations reçues ne sont pas celles qui ont été publiées par le propriétaire du site, ce qui peut évidemment nuire fortement à sa réputation. »

**Article 2 : But**

Le présent document a pour but de définir la totalité des relations contractuelles entre CMD Solutions et le Client.

**Article 3 : Documents Contractuels**

Les documents suivants lient le client à CMD :

1. L'Offre Commerciale Acceptée
2. Les Conditions Particulières
3. Les Conditions Générales

Le client par sa signature ne peut contester ces documents.

**Article 4 : Pièces demandées au client**

A la commande, CMD Solutions demande les documents suivants prouvant l'identité du Client et ses détails de facturation :

- Registre du commerce / Statut de la société
- Statuts de l'entreprise
- La liste des personnes autorisées à engager la société, une copie de la carte d'identité du signataire doit être montrée au commercial qui atteste avoir vu ce document et note le numéro de document sur l'offre ainsi que sa date de validité et la ville et le pays d'émission.
- Tout changement doit être signifié par la personne habilitée à indiquer ces changements et toute personne mandatée pour les changements doit être également indiquée.
- Un formulaire contenant les coordonnées du client doit être rempli par la personne habilitée par la direction de la société cliente et une recherche de solvabilité sera effectuée par notre département comptable pour établissement définitif du contrat client.

La demande sera rejetée en cas de :

- Fraude ou suspicion de fraude du Client
- Absence de fourniture des documents demandés
- Doute sur l'identité de la société ou du client
- Incident de paiement

**Article 5 : Confirmations de Commandes**

Sauf exception, (Société ayant un capital social supérieur à 100 000 euros) au-delà de 1000 (mille) euros de commande de matériel, un acompte de 50% sera demandé par CMD Solutions au Client, la commande ne sera considérée comme définitive que lorsque l'acompte aura été effectivement crédité (avis de crédit bancaire sur le compte de CMD Solutions). La commande acceptée sera traitée sous 3 jours ouvrables à réception de l'acompte, le cas échéant, suivant sa soumission à CMD Solutions et donne lieu à une confirmation de commande par mail.

Dans le cas d'une commande, le Contrat est conclu par la confirmation du Client par écrit. La grille de tarifs, les Conditions Particulières, l'accord de confidentialité, et les Conditions Générales sont annexées à la commande et font partie intégrante du contrat liant le client à CMD.

CMD Solutions se réserve le droit de refuser une commande en tout ou partie, pour les motifs suivants :

- En cas de refus du client de signer tous les documents contractuels
- En cas de remise en question de ces documents et le non respect de clauses contractuelles indiquées

**Article 5 bis : location d'un produit ou mise en vente****Garantie d'un Produit vendu**

Le Client bénéficie des garanties légales pour tout produit acheté. Nos fournisseurs garantissent le matériel durant un mois puis passé ce délai nous renvoyons à la garantie constructeur avec lequel nous devons nous mettre en relation pour tout dépannage ou réparation. Si le client s'aperçoit d'un défaut lors de la réception du matériel il devient alors seul responsable de sa réparation et la garantie ne pourra alors pas fonctionner s'il ne le signale pas.

**Produit Loué**

Certains articles peuvent faire l'objet d'une location de la part de CMD Solutions. Sauf mention expresse au Contrat, l'article Loué est la propriété exclusive de CMD Solutions et ne peut en aucun cas être vendu, sous-loué, transformé, donné en gage ou en garantie, ou prêté à un tiers par le Client, qui ne peut en disposer d'aucune façon.

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de l'article loué ainsi que de sa protection contre tout incident. Il est responsable des dommages, perte ou vol de l'article loué, quelle qu'en soit l'origine, sauf si celle-ci est

Cloud Managed Data S.A. (CMD.solutions)

www.cmd.solutions | [welcome@cmd.solutions](mailto:welcome@cmd.solutions)

t. +352 27 67 67 00 43 Rue du Père Raphaël B.P. 1772  
f. +352 27 67 67 99 L-2413 Luxembourg L-1017 Luxembourg

VAT: LU27382258  
RCS: B140240

Matricule: 2008 2219 782  
Autorisation: 10054730

BGLLULL: LU89 0030 3429 2059 0000  
BILLULL: LU66 0021 2100 8921 6500

induite par CMD Solutions. Dans le cas d'un tel incident, le client doit impérativement informer CMD Solutions et communiquer toute preuve de l'incident (déclaration de vol ou de perte etc). Dans tous les cas il devra rembourser à CMD Solutions la valeur vénale de l'article au moment de l'incident.

Le client s'engage à ne pas intervenir lui-même sur tout dommage ou panne de l'article mais à en aviser CMD Solutions qui prendra en charge la réparation aux frais du client si les dommages ne sont pas de l'ordre de l'usage courant. Le client sera tenu responsable de toute détérioration malveillante et CMD Solutions se réserve le droit de facturer ces dommages au client.

En cas de remplacement nécessaire (en cas de stock disponible), CMD est autorisé à facturer tout ou partie du remplacement si les dommages ne sont pas dus à un usage courant et normal de l'appareil. Si le client n'a pas effectué de backup des données stockées sur l'appareil, le cas échéant, CMD Solutions ne peut être tenu responsable de la perte de ces données.

La mise à disposition du client d'un produit de remplacement engendre la restitution du dit produit dans son état d'origine immédiatement après la réparation ou le remplacement de l'appareil défectueux endéans 48h après récupération du produit initial.

### **Propriété intellectuelle**

Un article vendu ou loué est sous la responsabilité du Client à compter de sa remise par CMD Solutions. La propriété intellectuelle sur le produit, les logiciels, le cas échéant, les logos de CMD etc mis à la disposition du client dans le cadre de la vente ou de la location ne lui appartiennent pas. Le Client n'a pas le droit d'utiliser ces droits de propriété intellectuelle à d'autres fins que l'usage normal de l'article, sauf lorsque la loi le permet expressément.

### **Article 6 : Durée des contrats**

Les contrats sont conclus pour une durée déterminée définie dans l'offre au Client.

La commande prend effet dès sa confirmation par CMD Solutions ou à réception de l'acompte si demandé conformément à l'article 4.

### **Article 7 : Obligations de CMD Solutions**

#### **7.1 Obligation de mise en œuvre**

Nous mettons à la disposition de nos clients un Accord de Protection des Données sur notre site internet. Tout client peut demander la signature conjointe de ce document par simple requête envoyée à [quality@cmd.solutions](mailto:quality@cmd.solutions).

CMD Solutions s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer le bon déroulement des opérations et à garantir la qualité du service et la rapidité des opérations, sans pour autant être tenu responsable de tout délai occasionné par des incidents involontaires.

#### **7.2 RGPD – Règlement Général de Protection des Données**

La CNPD dit ceci :

«La CNPD a introduit depuis le 25 mai 2018, le règlement général sur la protection des données qui est directement applicable à tous les acteurs actifs sur le territoire de l'Union européenne. Les nouvelles règles consistent à donner aux citoyens plus de contrôle sur leurs données personnelles, à responsabiliser davantage les entreprises tout en réduisant leurs charges déclaratives et à renforcer le rôle des autorités de protection des données tel que la CNPD.

Le nouveau règlement renforce les droits existants, attribue de nouveaux droits et octroie aux individus une maîtrise accrue de leurs données personnelles, grâce à :

#### **Un droit à l'effacement des données élargi (« droit à l'oubli »)**

Lorsqu'une personne ne souhaite plus que les données qui la concernent soient traitées, et dès lors qu'aucun motif légitime ne justifie leur conservation, ces données doivent être supprimées. Cela permet ainsi, par exemple, à une personne concernée d'exiger le retrait immédiat de données à caractère personnel collectées ou publiées sur un réseau social alors qu'elle n'était encore qu'un enfant.

#### **Un accès plus simple à ses propres données personnelles**

Les individus disposeront de plus d'informations sur la façon dont leurs données sont traitées et ces informations devront être formulées de manière claire et compréhensible.

#### **Un droit à la portabilité des données**

Il sera plus facile pour les individus de transférer les données personnelles d'un prestataire de services, par exemple un réseau social, à un autre.

Une meilleure information sur ce qu'il advient des données à caractère personnel dès qu'elles sont partagées

Les personnes physiques doivent notamment être informées de la politique en vigueur en matière de protection des données, en termes clairs et simples. Cela peut également se faire au moyen d'icônes normalisées.

**Nécessité de recevoir un consentement explicite**

Les règles pour autoriser les responsables du traitement des données à traiter des données à caractère personnel ont été précisées, avec notamment l'obligation d'obtenir le consentement explicite des personnes physiques concernées.

**Le droit d'être informé en cas d'accès non autorisé aux données personnelles**

Par exemple, les entreprises et organismes publics doivent notifier à l'autorité nationale de contrôle et, le cas échéant, aux personnes concernées, dans les plus brefs délais, les violations de données graves afin que les utilisateurs puissent prendre les précautions qui s'imposent.

**Une meilleure protection des jeunes**

Si un jeune de moins de 16 ans souhaite utiliser des services en ligne, le fournisseur de services doit s'assurer que les parents ont donné leur accord. Les États membres peuvent abaisser cette limite d'âge sans toutefois descendre en dessous de 13 ans. »

La signature des conditions générales et de notre offre vaut confirmation que le client a pris connaissance des règles ci-dessus et y consent.

**7.3 Responsable du traitement des données personnelles**

CMD Solutions est responsable du traitement des données personnelles collectées auprès du Client.

Le développement de la fonction du délégué à la protection des données est pris très au sérieux par CMD.

La signature d'un contrat par le client autorise CMD Solutions à partager des données personnelles client enregistrées auprès de CMD Solutions lors d'échanges avec ses sous-traitants ou fournisseurs. Ces sous-traitants sont régis par les mêmes règles que CMD Solutions et doivent respecter les mêmes règles concernant la protection des données personnelles clients.

CMD Solutions demeure responsable du non-respect de ces règles par le sous-traitant, sauf si CMD Solutions peut prouver que son sous-traitant en a fait un usage illicite et qu'il a agi en dehors des instructions spécifiques du responsable des données.

**7.4 Sous-traitance des données**

Le Client autorise CMD Solutions et ses sous-traitants à traiter les données dans le cadre de prestations de services ou de facturation des services.

**7.5 Temps de conservation des Données**

Les données sont conservées pendant la durée des contrats. Elles sont ensuite supprimées automatiquement après 6 mois.

**7.6 Droits du Client**

En cas de doute, le Client a la possibilité d'adresser une demande écrite à CMD Solutions par courrier recommandé avec accusé de réception au siège d'exploitation de CMD Solutions qui a l'obligation de répondre par écrit à toutes les demandes dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Le délai peut être prolongé à 2 mois eu égard au volume des demandes en prenant soin d'en aviser le client.

**7.7 Obligation de déclaration aux autorités de contrôle**

CMD Solutions et ses sous-traitants sont en relation avec les autorités de contrôle. En cas de violation de données à caractère personnel CMD Solutions doit aviser les autorités de contrôle en l'occurrence la CNPD dans les 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque majeur pour le client. En cas d'avis aux autorités compétentes, le client est immédiatement informé par CMD Solutions

**Article 8 : Accord de confidentialité****8.1 Champ d'application**

Toute information échangée avec le client qu'elle soit verbale ou écrite est confidentielle.

Peuvent être considérées non confidentielles les informations suivantes :

- toute information rendue publique avant la signature d'un quelconque contrat
- toute information réclamée par un organisme de justice à condition d'en informer la personne concernée

## 8.2 Obligations du client et de CMD Solutions

### a) Traitement de l'information

Le client et CMD Solutions s'engagent, sauf avis contraire écrit de l'une ou l'autre partie :

- à n'utiliser aucune information à des fins préjudiciables à l'autre partie;
- à n'utiliser celle-ci qu'à des fins exigées par un Contrat et une Commande

### b) Effacement ou transmission de l'information

Toute demande adressée par lettre recommandée avec accusé de réception de l'une des Parties, engagera l'autre partie à rendre toute information qui lui a été communiquée dans un délai maximal d'un mois. Ce délai peut être prolongé à 2 mois en cas de surcharge de demandes avec avis au client que tel est le cas. CMD s'engage alors à ne pas conserver de copie des données sous quelque forme que ce soit.

## Article 9 : Responsabilité de CMD Solutions

### 9.1 Processus de mise en œuvre

CMD Solutions s'engage à créer des processus de mise en œuvre afin de traiter les commandes clients avec soin et qualité. Néanmoins le client ne peut remettre en question ces processus même si CMD a une obligation de mise en œuvre professionnelle.

Si malgré tout le soin apporté à la mise en œuvre de ce résultat le client n'est pas satisfait CMD Solutions ne pourra être tenu responsable du mécontentement du client dès lors que les moyens adéquats ont été mis en œuvre afin d'obtenir le résultat demandé. La responsabilité de CMD ne pourra être engagée que s'il est prouvé que CMD a commis une erreur grave.

La responsabilité de CMD Solutions n'est engagée que vis-à-vis du Client et ne peut en aucun cas être engagée par d'autres entités que celle du Client. La limite de responsabilité expressément agréée par le Client est, de manière cumulée, limitée à 50% (cinquante pour cent) des sommes TTC perçues par CMD Solutions au cours des 12 derniers mois liés au contrat et/ou la commande dont l'exécution défectueuse est reprochée par le Client à CMD Solutions.

### 9.2 Force Majeure

Dans le cas de dommages directs ou indirects, induits par :

- une interruption de service induite par un tiers ;
- une indisponibilité des services habituellement proposés
- une suspension des services induite par un organisme gouvernemental

CMD Solutions ne pourrait être tenu responsable de ces interruptions.

### 9.3 Utilisation des services

CMD se dégage de toute responsabilité concernant :

- les opérations commerciales, les contrats de toutes sortes, les engagements écrits ou verbaux pris par le Client avec des tiers autres que CMD Solutions
- les dommages subis par le Client qui ne seraient pas dus à la défaillance contractuelle de CMD Solutions.

## Article 10 : Obligations du client

### 10.1 Paiement

Le Client doit acquitter ses factures selon les modalités reprises à l'Article 12.

### 10.2 Règles de conduite

Le Client s'engage à utiliser les services ou produits de CMD Solutions en bon père de famille et exclusivement pour son usage professionnel, en conformité avec le contrat et la commande et à défaut en conformité avec la loi.

Le Client s'engage à communiquer à CMD Solutions tout changement concernant ses coordonnées (notamment en cas de changement de coordonnées bancaires, d'adresse ou autres) dans un délai de 1 mois). CMD Solutions ne pourra être tenu responsable des problèmes

Cloud Managed Data S.A. (CMD.solutions)

www.cmd.solutions | [welcome@cmd.solutions](mailto:welcome@cmd.solutions)

t. +352 27 67 67 00 43 Rue du Père Raphaël B.P. 1772  
f. +352 27 67 67 99 L-2413 Luxembourg L-1017 Luxembourg

VAT: LU27382258  
RCS: B140240

Matricule: 2008 2219 782  
Autorisation: 10054730

BGLLULL: LU89 0030 3429 2059 0000  
BILLULL: LU66 0021 2100 8921 6500

**Article 11 : Engagement du client**

Le Client devra indemniser CMD Solutions pour tout dommage commis par lui-même sur les articles vendus ou loués par CMD Solutions dans le cadre d'un contrat.

**Article 12 : Paiement****12.1 Prix**

Les prix des articles ou services prestés par CMD Solutions sont indiqués au Client dans l'offre initiale. Sauf indication contraire dans l'offre, le paiement se fera au plus tard à 30 jours date de facture. Sauf en cas d'acompte demandé qui devra être payé selon la demande. Le prix indiqué sur les offres a une durée limitée auquel le client est prié de se référer avant toute réclamation.

La TVA est facturée au taux en vigueur au moment de la création de la facture. Ce taux est soumis à variation suivant les décisions de l'AED. Le client reconnaît en avoir été informé. Toute hausse communiquée par l'AED sera répercutée à la facturation. Il en est de même pour les index publiés. En cas d'indexation nécessaire (indice des prix à la consommation) le calcul se fait comme suit :

$$\frac{\text{Prix de base} \times \text{nouvel index}}{\text{Ancien index}}$$

Chaque heure commencée est facturée au quart d'heure et non pas à la minute ce que le Client reconnaît et accepte sans exception ni réserve.

Pour chaque intervention des frais de déplacement sont facturés ce que le Client reconnaît et accepte sans exception ni réserve.

Les offres concernant le matériel peuvent varier selon le fournisseur auquel CMD fait appel au moment de la commande et en fonction de la disponibilité du matériel commandé. Les frais de port sont également facturés au client, ce que le client accepte sans exception ni réserve.

Les prix indiqués correspondent à l'index en vigueur au moment de la signature du contrat et/ou de la commande. L'index en cours à la création de ce document est de 834.76 au 01<sup>er</sup> Janvier 2020.

**12.2 Facturation**

Le Client reçoit une facture ponctuelle ou mensuelle via courrier ou courriel. La facture indique le délai de paiement au client. La facturation finale correspondant à une offre pourrait faire l'objet d'une indexation de la main d'œuvre si un changement de cet index devait avoir lieu entre la date d'établissement de l'offre et son exécution. En cas de Milestone signé par le client, les heures de services seront déduites de ce contrat sous avis au client.

**12.3 Litige**

Si le Client souhaite contester le montant facturé, il devra adresser, au plus tard dans les 8 jours suivant la réception de la facture, une demande écrite par courrier recommandé avec accusé de réception au service Comptabilité ([comptabilite@cmd.solutions](mailto:comptabilite@cmd.solutions)) de CMD Solutions 43 rue du Père Raphaël L-2413 Luxembourg qui y répondra dans les 30 jours. La réclamation devra être précise et motivée.

Cette procédure de réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée de la facture.

Le Client est averti qu'il est redevable de tous les frais et redevances liés à l'utilisation du service.

**12.4 Mode de paiement**

Les factures doivent être payées par virement bancaire en respectant les procédures de virement et en supportant les frais d'établissement de celui-ci.

**12.5 Non-paiement**

Une facture impayée entraîne au premier jour de retard de paiement, sans nécessité de rappel ou de mise en demeure, l'imputation au Client d'intérêts moratoires calculés au taux annuel de 10%. L'engagement d'une procédure contentieuse auprès de la Justice de Paix générera la mise en compte d'une clause pénale à charge du client équivalente à 20% (vingt pour cent) du montant à recouvrer.



A défaut, la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et intérêt de retard sera mise en application.

En cas de retard ou défaut de paiement régulier, CMD Solutions pourra suspendre les services en application de la procédure décrite à l'Article 14 ci-dessous.

Une procédure de rappel a été mise en place de manière à recouvrer les montants impayés. Rappel 1 amical – Rappel 2 amical – Rappel 3 mise en demeure – Rappel 4 lettre à Justice de Paix.

#### 12.6 Recouvrement

En cas d'action en recouvrement de créances, des frais administratifs d'un montant forfaitaire de 10% (dix pour cent) des sommes totales à recouvrer en principal et intérêt seront dues par le Client, ce que ce dernier reconnaît expressément. Ces 10% s'ajoutent au 20% dus au titre de clause pénale par application de l'article 12.5 des conditions générales.

#### Article 13: Livraison

Sauf indication contraire, les frais de livraison sont facturés au départ du siège d'exploitation de CMD Solutions. Toute livraison demandée par le client se fera sous l'entière responsabilité de celui-ci. A réception il devra signer le bon de livraison et le renvoyer à CMD Solutions. La marchandise ne peut être laissée au client sans signature. En cas de non-réclamation des articles commandés par le client, celui-ci s'engage à payer à CMD Solutions les frais de garde des articles et en cas d'annulation de la commande en dehors du délai de rétractation le client paiera la moins-value des articles à CMD pour remboursement au fournisseur.

#### Article 14: Résiliation

##### 14.1 Résiliation par CMD

Les services peuvent être interrompus momentanément ou résiliés par CMD Solutions après notification au client dans les cas suivants :

- retards répétés de paiement ou non-paiement du Client de plus de deux factures deux mois consécutifs
- tentative de fraude du client ou fraude avérée

Les documents contractuels peuvent être résiliés par l'une ou l'autre des Parties à tout moment, moyennant le respect d'un délai de préavis du mois en cours plus le mois suivant au cours duquel la résiliation est notifiée. La notification se fait soit par le biais d'une lettre soit par courriel, avec accusé de réception.

Avant toute interruption ou résiliation des services, CMD Solutions s'engage, sauf quand cela est impossible pour des raisons impératives de sécurité ou de préservation des intérêts de CMD Solutions, à avertir le Client du motif d'interruption ou de résiliation du contrat et de la commande par écrit, en lui permettant de régler la situation dans un délai qui ne pourra être supérieur à 8 jours calendaires. Si ce n'est pas le cas, CMD Solutions pourra résilier le contrat et la commande de plein droit ou arrêter momentanément les services sans avis. En cas de résiliation, les données clients seront déplacées sur un serveur protégé puis effacées après 6 mois.

En cas de manquement par le client à l'une de ses obligations contractuelles, CMD Solutions pourra trente (30) jours calendriers après avoir mis le client en demeure d'exécuter ses obligations par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse, résilier de plein droit les documents contractuels, ce sans préjudice de tous dommages et intérêts.

En cas de mise en jeu de la présente clause pour faute du client, celui-ci devra payer à CMD Solutions l'ensemble des prestations réalisées et/ou utilisées à la date de résiliation, nonobstant le droit pour CMD solutions de demander l'indemnisation de son préjudice. En outre CMD Solutions est autorisée à :

- appliquer les frais de résiliation mentionnés ci-dessus
- limiter ou suspendre l'utilisation des services, après le premier incident de paiement et jusqu'à complet paiement
- suspendre l'utilisation du service, après le premier incident de paiement et jusqu'à complet paiement
- solliciter des dommages et intérêts à hauteur du préjudice effectivement subi
- aucune résiliation de service par le client ne pourra se faire sans la prise de contact préalable avec CMD Solutions pour validation et planification de la résiliation du service

**14.2 Résiliation par le client**

En cas de résiliation par le client, celui-ci s'engage à retourner à ses frais le matériel appartenant à CMD Solutions sous un délai de quinze jours à compter de la date de résiliation. Si le client ne renvoie pas le matériel dans les délais, CMD se réserve le droit de récupérer le matériel aux frais du client.

En cas de manquement par CMD Solutions à l'une de ses obligations contractuelles, le client pourra, trente (30) jours calendriers après avoir mis en demeure CMD Solutions d'exécuter ses obligations par lettre recommandée avec accusé de réception restée dans réponse et / ou infructueuse, faire valoir en justice la résiliation des documents contractuels, ce sans préjudice de tous dommages et intérêts. Par ailleurs, si dans les trente (30) jours calendriers suivant la période précitée, le client n'a pas mis en œuvre la procédure amiable et/ou n'a pas saisi la juridiction compétente, il est réputé avoir renoncé à sa réclamation et à son action.

**Article 15: Publicité**

CMD Solutions peut utiliser le nom et le logo du Client comme une référence Cliente pour ses services cloud dans ses documents commerciaux et sur son site web.

Le Client peut obtenir l'arrêt de l'utilisation de son nom et de son logo à tout moment par demande écrite adressée par courrier recommandé avec accusé de réception auprès de CMD Solutions.

Pour toute autre déclaration publique sur le service couvert par le Contrat et/ou la Commande, les parties au Contrat et/ou la Commande doivent au préalable se concerter et donner leur autorisation.

La signature d'un accord de confidentialité est nécessaire entre les deux parties.

**Article 17: Clause de Non sollicitation**

La clause de non-sollicitation est stipulée pour interdire le débauchage de personnel. Sa violation cause un préjudice à CMD Solutions. Le client s'interdit donc d'engager ou de faire travailler tout employé de CMD Solutions. La présente clause vaudra quelle que soit la fonction de celui-ci. Cette clause est valable pendant toute la durée du contrat de l'employé et 12 (douze) mois à compter de sa terminaison. Le non-respect de cette clause entraînera une indemnisation de CMD à hauteur de 15000 euros.

**Article 18: Droit applicable - litige**

Le contrat client ou la commande est soumis à l'application du droit Luxembourgeois.

Tout litige doit être signalé par le Client dans un délai de 8 jours suivant la livraison de la marchandise ou la prestation de services.

La déclaration doit se faire par écrit.

Le Client s'engage à fournir à CMD Solutions un descriptif précis et clair de la nature et de l'étendue du litige et le cas échéant à répondre à CMD Solutions sur toute question concernant ces points. Les déclarations doivent s'appuyer de photographies nettes rendant visible le point de litige.

L'existence d'un litige ne suspend en rien les autres obligations du contrat et en particulier le paiement.

Le client et CMD Solutions s'engagent en cas de litige à respecter les présentes conditions générales.