

## 1. DEFINITIONS

Dans ces conditions de service, les concepts suivants auront la signification indiquée dans le présent article (lorsqu'ils sont écrits avec une majuscule).

- « **Droits d'accès** » : tous les droits contractuels à accéder aux Services, à les recevoir et à les utiliser, conformément aux procédures et protocoles techniques établis par TEAMLEADER en vertu du contrat entre les parties ;
- « **Service(s) supplémentaire(s)** » : l'ensemble des éléments – dont un aperçu est disponible sur le Site web – que le Client peut commander en plus de l'Offre de base ;
- « **Administrateur** » : l'utilisateur responsable du Compte Administrateur ;
- « **Compte Administrateur** » : le compte utilisateur du Client, auquel seul l'Administrateur peut accéder, et que lui seul peut utiliser, et par lequel l'Administrateur pourra (i) utiliser l'Outil, l'Appli et les Services conformément à la commande du Client, (ii) modifier les paramètres de configuration (en ce compris, mais sans s'y limiter, l'ajout de Services ou de fonctionnalités supplémentaires) et (iii) créer des comptes supplémentaires pour les Utilisateurs ;
- « **Appli** » : l'application mobile de l'Outil par le biais de laquelle il est possible d'utiliser les Services ;
- « **Offre de base** » : les services standards que le Client peut utiliser via l'Outil et/ou l'Appli et qui peuvent faire l'objet de modifications ultérieures : pointage, CRM et offres, gestion des leads et gestion de l'agenda ;
- « **Communication** » : toute communication envoyée régulièrement par TEAMLEADER par courrier électronique concernant les annonces relatives aux Services, les courriels administratifs et les bulletins d'information ;
- « **Client** » : toute personne physique ou morale, ainsi que toute personne qui commande les Services auprès de TEAMLEADER et/ou conclut un contrat avec TEAMLEADER au nom ou pour le compte de cette personne morale. Toute personne physique est considérée comme âgée d'au moins 18 ans ;
- « **Données Client** » : l'ensemble des contenus, informations et données - y compris les données personnelles - concernant les prospects, les partenaires commerciaux, les clients et/ou les clients du Client (liste non exhaustive), saisis et téléchargés dans l'Outil et/ou l'Appli par le Client en utilisant les Services ;
- « **Démo** » : la version démo de l'Outil, qui permet au Client, avant de conclure un contrat avec TEAMLEADER, d'utiliser l'Outil, l'Appli et les Services pendant une période de 14 jours calendrier ;
- « **Documentation** » : toute documentation fournie par TEAMLEADER concernant l'Outil, l'Appli et les Services, ainsi que le Site web, en ce compris la documentation, les tutoriels, ou autres, disponibles sur le Site web ;
- « **Déclaration de confidentialité** » : la déclaration de confidentialité de TEAMLEADER telle que disponible à l'adresse suivante : <https://www.teamleader.eu/privacy> ;
- « **Services** » : les services en ligne qui facilitent la gestion et la coopération en ligne, et consistent notamment en un système CRM, un agenda, une gestion des devis, une API, un module de planification de projet, un module de facturation, un outil d'étiquetage et une technologie VoIP (voix sur IP) ;
- « **TEAMLEADER** » : la société anonyme « TEAMLEADER », ayant son siège social à Dok Noord 3/101, 9000 Gand, Belgique, TVA BE-0899.623.035, RPR Gand, département de Gand ;
- « **Indemnitare** » : tout agent, administrateur, partenaire, employé et affilié de TEAMLEADER ;
- « **Durée** » : la durée initiale ou renouvelée - c'est-à-dire le trimestre ou l'année - durant laquelle le Client peut utiliser l'Outil, l'Appli et les Services, telle que fixée par le Client lors de la commande des Services ;
- « **Outil** » : l'application en ligne, développée par TEAMLEADER, portant la marque « Teamleader® » (numéro d'enregistrement de la marque 015198856) ;
- « **Utilisateur** » : tout utilisateur du Client, autre que l'Administrateur, pour qui le Client a également commandé un Compte Utilisateur ;
- « **Compte Utilisateur** » : le compte utilisateur auquel a accès un Utilisateur grâce à son identifiant personnel pour utiliser l'Outil, l'Appli et les Services ;
- « **Site web** » : <https://www.teamleader.eu> et tout site web de TEAMLEADER dans le pays où TEAMLEADER est implanté.

## 2. ÉTENDUE

TEAMLEADER a développé et propose un Outil de gestion de la relation client (« CRM »), de gestion de projet et de facturation, où des intégrations sont possibles avec d'autres outils. Cet Outil, également disponible sous la forme d'une Appli, offre une intégration de divers Services qui assurent une administration commerciale plus efficace des Clients.

Toute relation commerciale entre TEAMLEADER et le Client sera régie par les conditions de service telles que définies dans le présent document.

En commandant les Services ou en concluant un contrat avec TEAMLEADER - en ce compris l'inscription à la Démo - le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de service ainsi que de la convention de traitement des données - qui seront disponibles sur le Compte Administrateur (cf. **Article 17**) – et accepte donc les deux documents. Les conditions de service prévalent toujours sur les conditions générales du Client, même s'il y est stipulé qu'elles sont les seules conditions valables.

L'invalidité d'une ou plusieurs dispositions de ces conditions de service ou de toute partie de celles-ci n'affecte pas la validité et l'applicabilité des autres clauses et/ou du reste de la disposition en question. En cas d'invalidité, les parties négocient pour remplacer la disposition invalide par une disposition équivalente dans la droite ligne des présentes conditions de service. Si les parties ne parviennent pas à un accord, le tribunal compétent pourra atténuer la disposition nulle à ce qui est (légalement) permis.

L'incapacité (répétée) de TEAMLEADER à exercer un droit ne peut être interprétée que comme une tolérance d'une situation particulière et ne doit pas donner lieu à une confiscation des droits.

Ces conditions de service n'affectent pas les garanties juridiques accordées au Client-consommateur en vertu de la législation belge relative à la protection du consommateur.

TEAMLEADER se réserve le droit de modifier ses conditions de service chaque fois qu'elle le souhaite par simple modification de son Site web. TEAMLEADER s'engage à en informer le Client par **(i)** une annonce sur son Site web dans un délai raisonnable avant l'application des conditions de service modifiées et/ou **(ii)** par le biais de la Communication TEAMLEADER.

Les présentes conditions de service doivent être lues conjointement avec la Déclaration de Confidentialité de TEAMLEADER et peuvent être consultées à tout moment sur le Site web.

### **3. OFFRE**

Les catalogues, brochures, bulletins d'information, dossiers, Communications TEAMLEADER et autres annonces publicitaires, ainsi que les annonces sur le Site, sont absolument non contraignants, et ne peuvent être considérés par le Client que comme une invitation à commander les Services, sauf mention contraire explicite.

Chaque offre sera valable uniquement pour **(i)** une commande spécifique, et ne s'appliquera donc pas automatiquement aux commandes (similaires) ultérieures, ainsi que pour **(ii)** la durée stipulée dans celles-ci.

### **4. DEMO**

Chaque Client potentiel aura la possibilité d'utiliser gratuitement la Démo en s'y inscrivant depuis le Site web. Lors de cette inscription, le Client potentiel recevra un e-mail contenant le Compte Administrateur et le mot de passe d'activation.

L'utilisation de la Démo sera automatiquement désactivée une fois que 14 jours calendrier se seront écoulés depuis l'inscription en ligne. Toutefois, le Client potentiel pourra, pendant la durée de la Démo ainsi que lors de sa résiliation, conclure un contrat (définitif) avec TEAMLEADER concernant les Services, auquel cas les conditions visées à l'**Article 5** doivent être respectées.

### **5. CONCLUSION DU CONTRAT**

#### ***Compte Administrateur actif***

Dans le cas où le Client a utilisé la Démo et possède toujours un Compte Administrateur actif, les Services peuvent être commandés via le Compte Administrateur en cliquant sur le bouton « actualisation » à la condition que le Client fournisse au moins les informations suivantes :

- ✓ Les Services souhaités, c'est-à-dire l'Offre de base et, s'il y a lieu, les fonctionnalités supplémentaires ;
- ✓ Le nombre d'Utilisateurs souhaité ;
- ✓ Une facturation par trimestre ou par année.
- ✓ Un paiement par carte de crédit ou par prélèvement automatique (SEPA), comprenant les détails de paiement.

Un contrat ne prend effet qu'après confirmation électronique de la commande ou au moment où TEAMLEADER met les Services à la disposition du Client.

#### ***Compte Administrateur non actif***

Dans le cas où le Client n'a plus de Compte Administrateur actif mais qu'il souhaite commander des Services, le Client doit contacter TEAMLEADER par e-mail ([sales@teamleader.be](mailto:sales@teamleader.be)).

Le Client déclare et certifie dans tous les cas que **(i)** toutes les informations soumises (lors de l'inscription) sont complètes, véridiques et exactes et **(ii)** qu'il maintiendra l'exactitude de ces informations.

TEAMLEADER est en droit de demander à tout moment des informations supplémentaires sur le Client, ses activités ou sa solvabilité. En **(i)** l'absence de communication de ce dernier, **(ii)** en cas de doute concernant l'identité du Client ou **(iii)** s'il apparaît que le Client a l'intention de revendre les Services lui-même, TEAMLEADER est en droit de refuser l'exécution de la commande ou de la suspendre. Un refus de fournir les Services n'autorisera jamais le Client à recevoir une quelconque forme d'indemnisation ou de dommages et intérêts.

Tout changement ou ajout au Contrat après mise à disposition du Compte Administrateur (et du ou des Compte(s) Utilisateur(s) supplémentaires) ne sera considéré comme valide qu'après approbation écrite et application par TEAMLEADER.

### **6. LIVRAISON**

Après conclusion du contrat, le Client aura accès à l'Outil, à l'Appli et aux Services, qui sont fournis sous la forme de solutions « Service de logiciel (SaaS) ». Ce droit d'accès implique simplement le droit non exclusif et non transférable d'utiliser l'Outil, l'Appli et les Services.

La mise à disposition du Compte Administrateur pour le Client correspondra à la livraison de l'Outil, de l'Appli et des Services.

Lors de la livraison, le Client est tenu de procéder à une vérification initiale concernant, entre autres : le nombre d'Utilisateurs, les Services (c'est-à-dire l'Offre de base et/ou les fonctionnalités supplémentaires demandées), la facturation par trimestre ou par année. Le Client est

tenu d'informer TEAMLEADER de toute non-conformité dans les 48 heures suivant la livraison en passant par le service d'assistance ou en envoyant un e-mail ([support@teamleader.eu](mailto:support@teamleader.eu)).

Si aucune plainte n'est formulée pendant cette période de 48 heures, le Client est réputé avoir approuvé et accepté la livraison.

## 7. COMPTE ADMINISTRATEUR/COMPTE UTILISATEUR

Le Client doit être en mesure d'accéder à l'Outil et à l'Appli, ainsi que d'utiliser les Services par le biais du Compte Administrateur et des Comptes Utilisateurs supplémentaires.

L'Administrateur est seul responsable de chaque utilisation et activité du Compte Administrateur.

Outre un Compte Administrateur, le Client reçoit également au moins un (1) Compte Utilisateur supplémentaire. Le nombre de Comptes Utilisateurs correspond au nombre d'Utilisateurs du Client. Chaque Utilisateur possède donc son propre Compte Utilisateur. L'Administrateur détermine l'étendue des droits des Comptes Utilisateurs et l'Administrateur demeure toujours responsable de chaque utilisation des Comptes Utilisateurs.

Chaque Compte Utilisateur (en ce compris le Compte Administrateur) appartient à une seule personne et ne peut donc pas être partagé avec d'autres personnes. Il est conseillé à l'Administrateur ainsi qu'à chaque Utilisateur de créer un mot de passe unique, de le modifier fréquemment et/ou d'utiliser une authentification à deux facteurs.

Le Client est seul responsable de la protection et de la sécurité du Compte Administrateur et des Comptes Utilisateurs. Dans ce contexte, l'Administrateur et chaque Utilisateur doivent assurer la confidentialité de leur compte respectif, en ce compris la confidentialité des données de connexion telles que le mot de passe. Par conséquent, ils ne doivent même pas divulguer leurs données de connexion à TEAMLEADER (par exemple, lorsque vous faites appel au service d'assistance de TEAMLEADER - cf. **Article 19**). Toute perte ou utilisation abusive de ces données de connexion peut donc entraîner une responsabilité envers TEAMLEADER.

En outre, il est strictement interdit de :

- ✓ Demander les données de connexion d'autres utilisateurs ;
- ✓ Se connecter sur le compte de quelqu'un d'autre ;
- ✓ Utiliser l'Outil, l'Appli et les Services de manière frauduleuse (par exemple, en utilisant un faux compte et/ou en fournissant de fausses informations) ;
- ✓ Se faire passer pour une autre personne (physique ou morale) lors de l'utilisation de l'Outil, de l'Appli et des Services sans disposer de l'autorisation nécessaire. Une telle action peut entraîner des sanctions civiles et pénales.

Le Client doit immédiatement **(i)** pénaliser ou sanctionner toute utilisation abusive et non autorisée et **(ii)** informer TEAMLEADER par écrit d'une telle utilisation et de toute constatation d'inscription litigieuse.

Une notification fondée et motivée peut entraîner une suppression et/ou une suspension temporaire et/ou permanente du Compte Administrateur et/ou des Comptes Utilisateurs. TEAMLEADER se réserve une grande marge d'appréciation pour assurer la meilleure qualité des Services. Dans tous les cas, TEAMLEADER ne sera pas responsable de toute perte ou dommage résultant du non-respect par le Client des exigences décrites ci-dessus.

## 8. AUCUN DROIT DE RETRACTATION

Conformément au livre VI Pratiques du marché et protection des consommateurs du Code de droit économique belge (« WER »), chaque Client (en sa qualité de consommateur) dispose d'un droit de rétractation par rapport aux produits et/ou services achetés sur Internet, par courrier électronique ou téléphone.

Cependant, la livraison des Services - c'est-à-dire la livraison d'un contenu numérique, qui n'est pas livré sur un support matériel - doit être considérée comme une exception au droit de rétractation étant donné que le Client-consommateur accepte expressément **(i)** que la livraison des Services commence et **(ii)** reconnaît également qu'il ne sera plus autorisé à faire valoir son droit de rétractation (art VI.53 °13 WER). En conséquence, le Client-consommateur n'a plus aucun droit de rétractation en ce qui concerne les Services commandés via la Démo.

Sans préjudice de ce qui précède, TEAMLEADER offre à chaque Client (y compris à un Client-consommateur) la possibilité, avant de conclure le contrat avec TEAMLEADER, d'utiliser la Démo. En mettant cette Démo à disposition, TEAMLEADER offre donc plus que ce qui est requis par la loi.

Les Clients professionnels n'ont en aucun cas un droit de rétractation.

## 9. PRIX

L'Offre de base de TEAMLEADER est proposée à un prix fixe trimestriel ou annuel comme mentionné sur le site internet.

Les prix sont exprimés en euros et hors TVA, sauf indication spécifique contraire.

En aucun cas, TEAMLEADER ne garantit qu'elle maintiendra ses prix pendant une période déterminée, ce qui est fonction de la structure du marché, et qu'elle maintiendra les mêmes prix dans tous les pays où elle est implantée. Dans la mesure où les prix se basent sur les coûts salariaux en vigueur, les coûts des composants/pièces, les cotisations sociales et les charges fiscales, les primes d'assurance, les coûts des matériaux, les taux de change et/ou autres coûts, TEAMLEADER a le droit, en cas d'augmentation d'un ou de plusieurs de ces facteurs, d'augmenter ses prix en conséquence conformément à ce qui légalement autorisé.

En cas de hausse de prix, TEAMLEADER s'engage à informer ses Clients existants par le biais des Communications TEAMLEADER au moins un mois avant l'application des nouveaux prix.

Toutes les remises commerciales sur l'Offre de base mentionnées oralement (ex: par téléphone) doivent être confirmées par écrit (ex: sur la facture correspondante) pour être valide. Le Client reconnaît que ces remises ne sont applicables que dans le respect des directives et conditions expressément énoncées à cet égard. Ces remises sont accordées sur une base ponctuelle pour la Durée initiale. Toute autre pratique contraire est considérée comme un geste commercial et ne s'applique que tant qu'elle n'est pas révoquée par TEAMLEADER. Le Client

reconnait que les remises (ainsi que et tous les autres cadeaux promotionnels) ne sont pas cumulables, qu'elles sont personnelles par nature et qu'elles ne peuvent jamais donner lieu à des droits acquis.

#### - Augmentation de votre abonnement

Le Client a le droit d'ajouter un ou plusieurs Service(s) Supplémentaire(s) et/ou un/des Compte(s) Utilisateur durant la Durée en remplissant le formulaire en ligne ou en envoyant un email à [support@teamleader.eu](mailto:support@teamleader.eu). Si le Client commande un ou plusieurs Service(s) Supplémentaire(s) et/ou un/des Compte(s) Utilisateur, un prix additionnel sera ajouté selon l'Offre de base.

Ce/Ces Service(s) Supplémentaire(s) et/ou Compte(s) Utilisateur demandés par le Client seront activés immédiatement et seront facturés au prorata en tenant compte de la durée restante de la Durée en cours pendant laquelle le Client pourra utiliser le(s) Service(s) Supplémentaire(s) et/ou le(s) Compte(s) Utilisateur(s).

Les Services Supplémentaires et les Comptes Utilisateurs ont un prix trimestriel ou annuel comme indiqué sur le site internet.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'un Service Supplémentaire, vous trouverez les articles suivants sur notre base de connaissance :

- [Comment puis-je ajouter un nouveau module à mon compte Teamleader?](#)
- [Comment puis-je acheter un nouvel utilisateur pour mon compte Teamleader?](#)

#### - Diminution de votre abonnement

Le Client est libre de cesser l'utilisation d'un ou plusieurs Service(s) Supplémentaire(s) ainsi que de réduire le nombre de Compte(s) Utilisateurs pendant la Durée en remplissant le formulaire en ligne ou en envoyant un email à [support@teamleader.eu](mailto:support@teamleader.eu). Cet avis doit être donné au plus tard 15 jours avant la date de renouvellement. En cas de notification tardive, TEAMLEADER est en droit de facturer au Client le(s) Service(s) Supplémentaire(s) et/ou le(s) Compte(s) Utilisateur(s) concerné(s) pour toute la durée de la Durée suivante, même si le Client ne les utilise plus.

Les demandes de cession de Services Supplémentaires ou diminution de Compte Utilisateur ne sont effectués qu'à partir de la date de renouvellement (c'est-à-dire trimestriel ou annuel). En conséquence, le Client n'a droit à aucun remboursement pour toute non-utilisation de ces Services Supplémentaires et/ou Comptes Utilisateurs pendant la Durée initialement convenue.

Pour plus d'informations sur les diminutions de service, vous trouverez les articles suivants sur notre base de connaissance :

- [Comment puis-je désactiver un module dans Teamleader?](#)
- [Comment puis-je réduire mes licences utilisateur Teamleader?](#)

### 10. MISE EN PAIEMENT

En commandant les Services, le Client accepte expressément la facturation électronique de TEAMLEADER, sauf accord contraire des parties par écrit.

TEAMLEADER s'engage à facturer ses Clients sur une base trimestrielle ou base annuelle - selon la préférence indiquée par le Client au moment de la commande des Services (cf. **Article 5**) – mais toujours avant le début de la Durée du contrat.

Sans préjudice de ce qui précède, les factures relatives aux fonctionnalités et/ou aux Utilisateurs supplémentaires, commandés après la conclusion du contrat, seront envoyées au Client sur demande de celui-ci.

Une facture sera envoyée à l'adresse (électronique) fournie par le Client lors de la commande des Services. Le Client s'engage à informer TEAMLEADER dès que possible de tout changement à ce sujet.

Sauf accord contraire explicite, les factures TEAMLEADER sont automatiquement perçues par TEAMLEADER en totalité par carte bancaire ou par prélèvement automatique SEPA - selon la préférence du Client précisée lors de la commande des Services - à la date de la facture (et sans aucune remise). Dans la mesure où l'encaissement par carte de crédit ou prélèvement automatique est impossible, le montant facturé doit être payé dans les 14 jours calendrier suivant la date de facturation. *En cas de paiement par prélèvement automatique SEPA, TEAMLEADER dérogé donc officiellement à l'obligation légale de notification préalable, 14 jours calendrier avant encaissement, sur la base de procédures internes.*

Pour le traitement de ses paiements, TEAMLEADER fait appel aux services de partenaires externes professionnels et spécialisés qui exploitent une plateforme de paiement. Les paiements en ligne sont établis à l'aide de protocoles sécurisés. Tous les paiements en ligne sont soumis aux conditions générales de l'administrateur externe de la plateforme de paiement, qui est entièrement responsable du traitement correct de tous les paiements en ligne.

Les données financières du Client saisies dans le cadre d'un paiement en ligne sont échangées uniquement entre le partenaire externe et les institutions financières concernées. TEAMLEADER n'a pas accès aux données financières confidentielles du Client.

Les factures peuvent uniquement être légalement contestées par le Client par e-mail ([invoicing@teamleader.eu](mailto:invoicing@teamleader.eu)) dans les 7 jours calendrier suivant la date de facturation, en indiquant la date de la facture, le numéro de facture et les motifs détaillés. Un tel litige ne décharge pas le Client de son obligation de payer.

Le paiement inconditionnel effectué par le Client du montant de la facture est considéré comme une acceptation explicite de la facture.

Les paiements partiels effectués par le Client sont toujours acceptés, sous réserve de changement et sans le moindre préjudice, et sont d'abord imputés sur les frais de recouvrement, puis sur les dommages-intérêts, sur les intérêts dus et, enfin, sur le montant principal, la préférence étant donnée à l'imputation sur le montant principal ouvert le plus ancien.

Si le Client résilie le Contrat (pour quelque raison que ce soit) (cf. **Article 15**), les sommes déjà payées à TEAMLEADER (indépendamment du fait que le paiement anticipé porte sur une période d'un trimestre ou d'un an) seront conservées par TEAMLEADER et ne seront pas restituées.

## 11. CONSEQUENCES DU NON-PAIEMENT OU DU RETARD DE PAIEMENT

Pour chaque facture qui n'a pas été réglée en totalité ou en partie par le Client à la date d'échéance, celui-ci sera tenu de payer, en vertu de la loi et sans avis préalable de manquement, un intérêt de retard de 1 % par mois sur les arriérés, un mois ayant déjà commencé comptant comme un mois complet, tandis que le montant dû sera augmenté de tous les frais de recouvrement payés par TEAMLEADER en rapport avec le recouvrement de la dette, plus 20 % du montant de la facture, avec un minimum de 150 € (hors TVA) au titre de dommages-intérêts forfaitaires, sans préjudice du droit de TEAMLEADER de réclamer une indemnisation plus élevée.

TEAMLEADER se réserve également le droit de suspendre (temporairement) l'accès aux Services jusqu'à réception du paiement effectif et total du Client. En outre, TEAMLEADER peut considérer l'intégralité de la commande (ou une partie) comme annulée si le paiement susmentionné n'a pas eu lieu, même après mise en demeure, et, en outre, TEAMLEADER est en droit de réclamer une indemnité forfaitaire de 20 % du prix (hors TVA), avec un minimum de 100 euros, sans préjudice de son droit à une indemnisation pour les dommages avérés plus élevés.

Cela entraînera également l'exigibilité immédiate de toutes les autres factures de TEAMLEADER au Client, même si elles ne sont pas encore échues, et toutes les conditions de paiement autorisées cesseront de s'appliquer. La même chose s'applique dans le cas d'une faillite imminente, d'une dissolution judiciaire ou amiable, d'une suspension de paiement, ainsi que de tout autre fait montrant que le Client est insolvable.

## 12. UTILISATION DES SERVICES

### **Généralités**

Tant que ce contrat reste en vigueur, le Client peut utiliser l'Outil, l'Appli et les Services dans le cadre des Droits d'accès du Client, dont l'étendue est déterminée lors de la commande des Services. L'étendue de ces Droits d'accès peut être limitée ou prolongée pendant la Durée du contrat.

Le Client reconnaît que seuls son Administrateur et ses Utilisateurs peuvent utiliser l'Outil, l'Appli et les Services et ce, uniquement aux fins professionnelles et internes du Client et conformément à toutes les lois, règles et réglementations applicables établies par les autorités. Le Client convient que le respect de cet article est une base essentielle du contrat.

L'accès aux Services et leur utilisation par le Client supposent une connexion Internet et l'utilisation d'un navigateur Internet moderne (tel que, mais sans s'y limiter, la version la plus récente de Google Chrome). Si le navigateur utilisé est obsolète, le Client pourrait ne pas être en mesure d'utiliser toutes les fonctions des Services ou ces fonctions pourraient ne pas fonctionner de façon optimale.

Le Client sera entièrement responsable du respect de ces conditions de service, ainsi que des actes et omissions de tous les utilisateurs qui utilisent l'Outil, l'Appli et les Services à travers le Compte Administrateur et/ou le Compte Utilisateur. Le Client n'autorisera ni l'accès ni l'utilisation de l'Outil, de l'Appli et des Services, ni de la Documentation par des personnes autres que l'Administrateur ou les Utilisateurs.

### **Restrictions**

Le Client s'engage à ne pas abuser des Droits d'accès et ne pourra donc pas (cette liste n'étant pas exhaustive) :

- ✓ Vendre, revendre, concéder sous licence ou en sous-licence, louer, céder à crédit-bail ou distribuer l'Outil, l'Appli et les Services, ou inclure des Services ou des œuvres dérivées dans un bureau de service ou dans une offre d'externalisation à un tiers ;
- ✓ Copier, modifier, adapter, altérer, traduire ou créer des œuvres dérivées basées sur les Services (autres que les copies, modifications ou œuvres dérivées réalisées exclusivement à partir des rapports ou des aperçus créés uniquement pour les besoins internes du Client) ;
- ✓ S'engager, ni autoriser d'autres personnes à s'engager dans l'ingénierie inversée, le désassemblage ou la décompilation de l'Outil, de l'Appli et/ou des Services.
- ✓ Utiliser l'Outil, l'Appli et les Services à des fins illégales ou illicites ou pour la transmission de données qui est illégale, diffamatoire, intrusive de la vie privée d'autrui, abusive, menaçante, néfaste ou qui viole la propriété intellectuelle de quelqu'un (liste non exhaustive).
- ✓ Utiliser l'Outil, l'Appli et les Services pour mener ou promouvoir des activités illégales ;
- ✓ Utiliser l'Outil, l'Appli et les Services pour le transfert de « courriers indésirables », « spams », « chaînes d'e-mails », « phishing » ou toute autre diffusion massive de courriers indésirables ;
- ✓ Utiliser les Services pour épier, harceler ou porter atteinte à une autre personne ;
- ✓ Perturber le bon fonctionnement de l'Outil, de l'Appli et/ou du Site web. Cela signifie également que les Clients devront s'abstenir d'utiliser des virus, des vers, des chevaux de Troie ou d'autres logiciels susceptibles de porter atteinte aux services et aux intérêts de TEAMLEADER et de ses Clients. Les Clients devront également éviter tout contenu susceptible d'alourdir ou de perturber l'infrastructure des sites Internet et son bon fonctionnement ;
- ✓ D'envoyer des messages commerciaux et/ou non sollicités, tels que des courriers indésirables, des spams et des chaînes d'e-mails ;
- ✓ D'ajouter du contenu qui peut être décrit comme non approprié par rapport à l'objectif poursuivi par l'Outil et/ou l'Appli. TEAMLEADER se réserve une grande marge d'appréciation et peut informer les Clients lorsqu'ils vont trop loin ;
- ✓ De contourner le modèle commercial de TEAM LEADER ;
- ✓ D'utiliser les Services - en partie ou en totalité - de même que l'Outil, l'Appli ou le Site web d'une quelconque manière qui puisse entraîner une déclaration, une attribution ou une impression fautive ou trompeuse concernant TEAMLEADER ou un tiers.

## 13. PROPRIETE INTELLECTUELLE

### **Droits de propriété intellectuelle de Teamleader**

Le Client reconnaît explicitement que TEAMLEADER est et reste le seul propriétaire de l'Outil, de l'Appli et des Services et/ou de tout autre droit de propriété intellectuelle s'y rapportant. Tous ces droits et le goodwill sont, et resteront, acquis avec TEAMLEADER.

Par conséquent, les Droits d'accès accordés au Client impliquent uniquement le droit d'utiliser - moyennant facturation - l'Outil, l'Appli et les Services et aucune licence implicite ne sera accordée en vertu de ce contrat. En aucun cas, ce droit :

- ✓ N'implique un transfert de propriété de l'Outil, de l'Appli, des Services et de la Documentation de TEAMLEADER au Client ;
- ✓ N'accorde au Client des droits ou des intérêts sur l'Outil, l'Appli, les Services, les noms commerciaux et/ou les marques commerciales de TEAMLEADER, et

- ✓ Ne confère au Client le droit de demander à TEAMLEADER de fournir une copie de tout logiciel ou autre produit utilisé par TEAMLEADER pour fournir les Services.

Le Client n'utilisera donc aucune marque, appellation commerciale ou nom de marque de TEAMLEADER (tel que, mais sans s'y limiter, leur utilisation dans des métabalisés, des mots-clés ou du texte caché), sans l'accord écrit explicite de TEAMLEADER.

Sans préjudice du droit du Client ou d'un quelconque tiers de défier la validité d'une quelconque propriété intellectuelle de TEAMLEADER, le Client n'accomplira ni n'autorisera aucun tiers à accomplir un quelconque acte qui invaliderait ou pourrait invalider ou qui serait ou pourrait être contradictoire avec une quelconque propriété intellectuelle de TEAMLEADER – y compris, sans limitation, un quelconque brevet, copyright, design enregistré, marque déposée ou autre propriété industrielle ou intellectuelle – et n'omettra pas ni n'autorisera à aucun tiers à omettre d'accomplir un quelconque acte qui, par son omission, aurait cet effet.

Le Client s'engage à informer TEAMLEADER de toute violation réelle, potentielle ou présumée de tout droit de propriété intellectuelle de TEAMLEADER qui serait portée à l'attention du Client, et de toute réclamation de tiers découlant de l'utilisation de l'Outil, de l'Appli et des Services.

#### **Documentation**

Sous réserve de ces conditions de service, TEAMLEADER accorde au Client par la présente une licence non exclusive et non transférable pendant la Durée du contrat (cf. **Article 14**) pour reproduire des copies de la Documentation uniquement à des fins d'utilisation par le Client dans le cadre de ses Droits d'accès. Le Client reconnaît que :

- ✓ Aucun droit n'est accordé pour publier, modifier, adapter, traduire ou créer des œuvres dérivées de la Documentation ;
- ✓ La Documentation fait partie de la propriété intellectuelle de TEAMLEADER et il accepte par la présente de reproduire fidèlement tous les avis de propriété, y compris les avis de droits d'auteur, de marques de commerce ou les avis de confidentialité contenus dans les copies de la Documentation.

#### **Droits de propriété intellectuelle du Client**

De plus, sans donner aucun droit, titre ou intérêt, les parties conviennent que TEAMLEADER est autorisée à faire des références précises à titre informatif aux noms commerciaux, marques de commerce ou marques de service du Client (collectivement, les « **marques** ») dans le cadre de l'exécution des Services, par exemple en intégrant les Marques du Client sur la page d'accueil de ce dernier, à la condition que TEAMLEADER cesse immédiatement toute utilisation de toute Marque détenue par le Client dans le cadre de l'exécution des Services lors de (i) la résiliation du contrat ou (ii) de la réception de l'avis du Client l'enjoignant de mettre un terme à cette utilisation.

#### **14. DUREE**

Tout accord conclu entre TEAMLEADER et le Client concernant l'utilisation de l'Outil, de l'Appli et des Services aura une durée déterminée d'un trimestre ou d'un an, selon la préférence indiquée par le Client lors de la commande des Services.

La Durée sera automatiquement prolongée d'un trimestre ou d'un an si le contrat n'est pas résilié par le Client au plus tard 15 jours calendrier avant la résiliation de celui-ci, ce qui permettra à TEAMLEADER de facturer le Client pour la Durée renouvelée.

#### **15. RESILIATION**

##### **Résiliation par le Client**

Le Client peut résilier le Contrat en utilisant la fonctionnalité de l'application (pour plus d'informations, veuillez consulter [notre base de connaissances](#)):

- (i) À tout moment et pour quelque raison que ce soit, tant que cette résiliation a lieu au moins 15 jours calendrier avant l'expiration de la Durée du contrat.

Toute résiliation par le Client moins de 15 jours calendrier avant l'expiration de la Durée sera sans objet puisque le contrat sera automatiquement prolongé (cf. Article 14). En conséquence, le Client sera tenu de régler la facture relative à la Durée renouvelée, même si le Client n'a pas l'intention de continuer à utiliser l'Outil, l'Appli et les Services.

- (ii) Dans le cas où il ne peut pas accepter une ou plusieurs des circonstances suivantes (liste non exhaustive) et qu'une telle résiliation intervient dans les 30 jours calendrier après en avoir été informé par Teamleader : **(i)** un changement dans l'offre des Services, ce qui entraîne un désavantage important pour le Client, **(ii)** une modification apportée aux présentes conditions de service par TEAMLEADER (cf. **Article 2**) ou **(iii)** tout ajustement de prix annoncé par TEAMLEADER (cfr. **Article 9**). En aucun cas, ceci n'autorise le Client à réclamer à TEAMLEADER une quelconque forme de dommages et intérêts ou d'indemnisation.

- (iii) Dans le cas où l'Article 6.5 de la convention de traitement de données conclue entre TEAMLEADER et le Client entre en vigueur (cf. **Article 17**) et que les conditions qui y sont fixées sont remplies.

Cependant, préalablement à une telle résiliation par le Client, mais dans tous les cas avant la désactivation par TEAMLEADER, ce dernier est obligé d'exporter les Données Client à l'aide des outils d'exportation disponibles.

##### **Résiliation par TEAMLEADER**

Sans préjudice de tout autre droit ou recours que TEAMLEADER peut avoir à l'égard du Client, TEAMLEADER peut résilier le contrat à tout moment et sans intervention légale en cas de circonstances exceptionnelles rendant impossible la poursuite de toute coopération professionnelle entre TEAMLEADER et le Client.

Le Client convient que les circonstances suivantes devraient être considérées comme des circonstances exceptionnelles :

- (i) Si TEAMLEADER constate ou a des motifs sérieux de croire que :
  - Les Données Client sont fausses, trompeuses, inexactes ou obsolètes ;

- Le Client viole matériellement une quelconque des dispositions des présentes Conditions de service et, nonobstant une notification de TEAMLEADER sommant (i) de rectifier la situation, ainsi que de (ii) s'abstenir d'une telle violation et, si possible, (iii) d'éviter qu'une telle violation ou de telles violations se produise(nt) à l'avenir, s'il manque de satisfaire à une telle demande dans les 30 jours calendrier suivant la réception d'une telle notification, sans préjudice de TEAMLEADER de réclamer du Client en défaut une indemnisation supplémentaire en conséquence de la présente violation contractuelle ;
  - Le Client utilise l'Outil, l'Appli et les Services à des fins non autorisées, illégales et/ou inappropriées.
  - Le contrat avec le Client repose sur des informations incorrectes ou fausses concernant ce dernier ; ou
  - Le Client a commandé les Services pour des raisons qui ne peuvent être considérées comme objectivement raisonnables et acceptables.
- (ii) Si le Client cesse ses paiements, dépose une déclaration de faillite, est déclaré en faillite, entre dans une procédure de liquidation ou similaire ou est liquidé ;
- (iii) Si le Client commet un acte de malhonnêteté, de déloyauté ou de fraude à l'égard de TEAMLEADER, de son entreprise ou de l'Outil, de l'Appli et des Services ;

Dans le cas d'une telle résiliation, notifiée par e-mail, le contrat sera automatiquement résilié sans préavis ni indemnité et sans préjudice du droit à indemnisation.

### **Conséquences de la résiliation**

À la résiliation du présent Contrat :

- ✓ Par le Client, TEAMLEADER s'engage dans un délai de 2 jours ouvrables - mais pas avant l'expiration de la Durée en cours - à désactiver le Compte Administrateur et les Comptes Utilisateurs du Client et devra mettre tout en œuvre pour informer préalablement le Client de cette désactivation ;
- ✓ Par TEAMLEADER, ce dernier doit **(i)** désactiver le Compte Administrateur et les Comptes Utilisateurs du Client et **(ii)** informer le Client qu'il a la possibilité, pour une période précisée dans la notification en question, d'exporter les Données Client par le biais des outils d'exportation disponibles ;
- ✓ TEAMLEADER est en droit de refuser toute demande du Client de conclure un (nouveau) contrat concernant l'utilisation de l'Outil, de l'Appli et des Services.
- ✓ Chaque partie cessera son utilisation et renverra les informations confidentielles et les documents exclusifs de l'autre partie.

Si le Client n'a pas exporté ses Données Client avant de résilier le contrat ou dans le délai accordé par TEAMLEADER suite à sa résiliation, TEAMLEADER supprimera d'abord les Données Client par « archivage », et par la suite, une fois que six (6) mois (maximum) seront écoulés, il rendra anonymes les Données Client.

Les Articles 13, 16, 17 et 18 survivront et demeureront pleinement en vigueur conformément à leurs termes, nonobstant l'expiration ou la résiliation de la présente Convention pour un quelconque motif.

La résiliation du contrat, pour un quelconque motif, aura lieu sans préjudice des droits acquis par chacune des parties.

## **16. RESPONSABILITE**

La responsabilité de TEAMLEADER sera limitée au montant le plus faible des deux montants suivants : **(i)** la valeur de la dernière facture concernant l'Outil, l'Appli et les Services, ou **(ii)** le montant du paiement des polices d'assurance conclues par TEAMLEADER, et sera en tout cas limitée à la responsabilité obligatoire en vertu du droit belge.

Sauf disposition expresse contraire dans les présentes conditions de service et dans les limites de ce que la législation applicable permet, l'Outil, l'Appli et/ou les Services, ainsi que la Documentation et tous les autres produits ou services fournis par TEAMLEADER sont fournis « tels quels ». TEAMLEADER décline ainsi toute promesse, condition, déclaration et garantie - expresse ou implicite - en ce compris, mais sans s'y limiter, toute garantie implicite d'adéquation à un usage particulier, de qualité satisfaisante, de compétence et d'attention raisonnables, d'intégration de système et/ou d'exactitude des données.

En outre, TEAMLEADER ne garantit pas que l'Outil, l'Appli et/ou les Services répondront à toutes les exigences du Client. De plus, le Client a la possibilité **(i)** d'utiliser la Démo (**cf. Article 4**) avant de devenir Client payant et **(ii)** de demander à tout moment des informations complémentaires à TEAMLEADER à cet égard. Par conséquent, le Client déclare avoir été suffisamment informé du contenu et de l'étendue de l'Outil, de l'Appli et des Services.

Sans préjudice de la généralité de la section précédente, TEAMLEADER ne garantit pas que : **(i)** les performances de l'Outil, de l'Appli et des Services seront ininterrompues ou sans erreur, ni que toutes les erreurs et/ou bugs seront corrigés (dans des délais raisonnables), **(ii)** l'Outil, l'Appli et les Services seront constamment disponibles, sans virus, en temps utile et complets, ou **(iii)** les informations fournies par l'Outil, l'Appli et les Services sont complètes, correctes, exactes et non trompeuses.

L'utilisation prévue de l'Outil, de l'Appli et des Services par le Client, l'Administrateur et/ou les Utilisateurs est effectuée à leurs propres risques et sous leur entière responsabilité. TEAMLEADER ne peut en aucune façon être tenue responsable de dommages directs ou indirects quelconques résultant de cette utilisation prévue. Par conséquent, le Client, l'Administrateur et/ou l'Utilisateur seront seuls responsables de tout dommage causé à leur ordinateur (programmes), à leurs dispositifs sans fil et/ou autres équipements consécutif à l'utilisation de l'Outil, de l'Appli et des Services.

TEAMLEADER ne sera pas responsable de :

- ✓ Dommages indirects et/ou consécutifs (y compris, mais sans s'y limiter, la perte de revenus, la perte de biens incorporels et les dommages aux biens du Client causés par l'Outil, l'Appli et les Services). Cette limitation de responsabilité s'applique également lorsque TEAMLEADER a été spécifiquement informée de la perte potentielle par le Client ;

- ✓ Les vices qui ont été directement ou indirectement causés par un acte commis par le Client ou par un tiers, indépendamment de la question de savoir si ceux-ci sont causés par une erreur ou une négligence ;
- ✓ Les dommages causés par l'utilisation de l'Outil, de l'Appli et des Services pour un autre but que le but pour lequel ils ont été développés ou celui prévu par TEAMLEADER ;
- ✓ Les dommages supplémentaires causés par l'utilisation continue par le Client, l'Administrateur et/ou par les Utilisateurs après qu'un vice a été découvert ;
- ✓ La perte ou l'utilisation incorrecte des Données Client, sauf si cela lui est exclusivement imputable ;
- ✓ Les dommages causés par la non-conformité à un quelconque conseil et/ou à de quelconques lignes directrices pouvant avoir été donné(es) par TEAMLEADER, que cette dernière fournit toujours sur une base discrétionnaire ;
- ✓ Dommages causés par un cas de force majeure ou des épreuves (cf. **Article 23**).

En outre, le Client accepte que TEAMLEADER n'offre aucune garantie que l'Outil, l'Appli et les Services sont conformes aux réglementations ou aux exigences applicables dans tout espace juridique, à l'exception des réglementations ou des exigences applicables en Belgique au moment de la conclusion du contrat. TEAMLEADER ne peut donc être tenue pour responsable des changements ultérieurs de quelque nature que ce soit dans ces législations et/ou réglementations.

Le Client est réputé ne pas fournir d'informations (confidentielles) (par exemple, une feuille Excel contenant des données, y compris les Données Client) ni aucune donnée de connexion à un employé de TEAMLEADER de quelque manière que ce soit et pour quelque raison que ce soit. Si le Client, contrairement à ce qui est indiqué ci-dessus, fournit ces données à TEAMLEADER, le Client reconnaît qu'il agit entièrement à ses propres risques. Dans ce cas, TEAMLEADER ne peut pas garantir la même sécurité et la même confidentialité en ce qui concerne les informations fournies que celles garanties pour les Données Client.

Le Client reconnaît que la responsabilité de TEAMLEADER peut uniquement être invoquée par le Client directement et non par un tiers, tel que la personne à laquelle les Données Client se rapportent.

Le Client indemniserait et/ou garantirait TEAMLEADER et/ou l'Indemnitaire TEAMLEADER de et contre toutes réclamations de quelque nature que ce soit pouvant découler de l'existence, de la mise en œuvre, du non-respect et/ou de la résiliation des présentes conditions de service et qui ont été causées par sa propre négligence, faute ou insouciance ou par son Administrateur et/ou l'un de ses Utilisateurs.

Enfin, il appartient au Client d'informer son Administrateur et ses Utilisateurs des dispositions de cet Article (et du reste des présentes conditions de service).

## 17. DONNEES PERSONNELLES ET VIE PRIVEE

### **TEAMLEADER en tant que responsable du traitement de données**

Le traitement par TEAMLEADER des données personnelles concernant le Client (potentiel) et/ou son personnel doit se faire conformément aux dispositions de la déclaration de confidentialité de TEAMLEADER. Dans ce cas, Teamleader agit en tant que responsable du traitement.

Cette déclaration de confidentialité comprend des informations sur les données personnelles collectées par TEAMLEADER, ainsi que sur la manière dont TEAMLEADER utilise et traite ces données personnelles. La déclaration de confidentialité de TEAMLEADER peut être consultée sur le Site web et doit être lue conjointement avec la politique en matière de cookies.

En commandant les Services ou en concluant un contrat avec TEAMLEADER - y compris l'inscription à la Démo - le Client reconnaît avoir lu la déclaration de confidentialité et l'avoir acceptée.

### **TEAMLEADER en tant que sous-traitant de données**

Le Client reconnaît que - en ce qui concerne le traitement des Données Client - il agira en tant que responsable du traitement et TEAMLEADER en tant que sous-traitant. Toutes les dispositions prises entre les parties à cet égard seront exclusivement régies par la convention de traitement de données, telle que conclue entre les parties et mise à disposition sur le Compte Administrateur.

Compte tenu de ce qui précède (cf. **Article 2**), le Client reconnaît expressément que, en commandant les Services ou en concluant un contrat avec TEAMLEADER, il a lu et accepte la convention de traitement de données dans son intégralité.

## 18. CONFIDENTIALITE

### **Données Client**

Chaque Client est tenu de traiter ses Données Client de manière confidentielle et de s'assurer que chaque tiers, auquel il accorde l'accès à un Compte Utilisateur, est soumis aux mêmes obligations de confidentialité.

Le Client doit être conscient que lorsqu'il fournit sa « clé API » à un tiers, cela revient à accorder à ce tiers un accès complet à son Compte Administrateur et à son Compte Utilisateur et à ses Données Client et de connexion.

### **Coopération**

Toutes les informations (en ce compris, mais sans s'y limiter, toutes les informations de nature financière, commerciale, juridique, fiscale, sociale, technique et organisationnelle, secrets d'affaires et commerciaux, données relatives aux fournisseurs, aux clients et aux partenaires commerciaux, données des employés, données personnelles, programmes, codes source, programmes informatiques, codes informatiques, modules, scripts, algorithmes, fonctionnalités et modes de fonctionnement, inventions (brevetables ou non), processus, schémas, procédures d'essai, conception et architecture de logiciels, spécifications de conception et de fonction) échangées entre les parties avant la conclusion d'un contrat ainsi que pendant la durée du contrat doivent être considérées comme confidentielles et être traitées par chaque partie dans la plus grande discrétion et donc le destinataire doit plus spécifiquement :

- ✓ Utiliser uniquement les informations confidentielles pour son propre compte et dans le plus grand secret ;



- ✓ Ne pas utiliser, reproduire ou attribuer les informations confidentielles de quelque manière que ce soit ou à d'autres fins que la coopération (éventuelle) entre les parties ;
- ✓ Ne pas s'engager, ni n'autoriser d'autres personnes à s'engager dans l'ingénierie inversée, le désassemblage ou la décompilation d'informations confidentielles quelconques ;
- ✓ Ne tirer aucun avantage commercial des informations confidentielles ;
- ✓ Ne pas divulguer les informations confidentielles dont il a connaissance, ne pas les révéler ni ne les rendre disponibles à une quelconque tierce partie, sans l'autorisation écrite et expresse de la partie divulgatrice ;
- ✓ Ne divulguer ces Informations confidentielles qu'aux employés qui ont besoin de connaître de telles informations dans le cadre de la (possible) coopération entre les parties, et le destinataire certifie et garantit que ces employés ont précédemment convenu, en tant que condition d'emploi, d'être liés par des termes et conditions substantiellement similaires aux dispositions applicables au destinataire dans le cadre des présentes conditions de service.

Les obligations, telles que déterminées au paragraphe précédent, ne s'appliquent pas aux informations suivantes :

- ✓ Les informations qui sont publiquement disponibles, publiquement répandues et/ou connues par le grand public au moment de sa communication ;
- ✓ Les informations qui sont obtenues d'une manière légale par le destinataire, sur une base non confidentielle, d'une quelconque partie autre que la partie divulgatrice, cette tierce partie n'étant à son tour pas liée par une quelconque convention de confidentialité avec la partie divulgatrice ;
- ✓ Les informations dont la divulgation/l'annonce est requise par la loi ou par un tribunal ou une autre décision gouvernementale (d'une quelconque nature). Dans un tel cas, le destinataire discutera avec la partie divulgatrice, préalablement à toute divulgation/annonce, de l'ampleur et de la manière dont une telle divulgation/annonce aura lieu.

Cette obligation de confidentialité s'applique au cours de la coopération entre les parties et continuera d'exister pour une période de cinq (5) ans à compter de la résiliation de la coopération pour quelque raison que ce soit.

La partie divulgatrice reste à tout moment seule propriétaire de ses informations confidentielles. Sauf disposition expresse, rien dans les présentes conditions de service ou dans la relation entre les parties ne confère au destinataire des droits ou un intérêt dans les informations confidentielles, et aucune licence implicite n'est accordée par ces conditions de service.

Cependant, cette obligation de confidentialité n'implique en aucun cas que TEAMLEADER n'est pas autorisée à utiliser et/ou commercialiser des idées, contributions, retours reçus du Client, qui pourraient servir à améliorer et/ou développer l'Outil, l'Appli et les Services.

Sans préjudice de ce qui précède, le Client reconnaît que dans le cas où une convention de non-divulgation serait signée entre les parties, cette convention de non-divulgation prévaudrait.

## 19. SERVICE D'ASSISTANCE

Dans le cas où le Client a besoin d'assistance ou a une demande concernant l'Outil, l'Appli et les Services, le Client est invité à consulter d'abord la page d'assistance de TEAMLEADER (<https://www.teamleader.eu/support>).

Si les informations fournies sur la page d'assistance de TEAMLEADER ne fournissent pas l'assistance requise, le Client peut contacter gratuitement le service d'assistance de TEAMLEADER. Le service d'assistance de TEAMLEADER est disponible par e-mail ([support@teamleader.eu](mailto:support@teamleader.eu)) et par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 17h (HEC), sauf les jours fériés ou ceux compensant les jours fériés tombant pendant les week-ends.

Le service d'assistance de TEAMLEADER mettra tout en œuvre pour aider le Client dans les meilleurs délais suite à la demande d'assistance.

Le Client supportera les coûts résultant de plaintes et/ou de demandes de renseignements injustifiées.

## 20. DISPONIBILITE, MAINTENANCE REGULIERE ET MISES A JOUR

TEAMLEADER offre à ses Clients la possibilité de vérifier à tout moment, en direct et en temps réel la disponibilité des Services via son Site web. En cas de problèmes de disponibilité de ses Services, TEAMLEADER mettra tout en œuvre pour résoudre ce problème au plus vite, sans garantie d'aucune sorte. Dans tous les cas et, le cas échéant, TEAMLEADER sera libre de déterminer ce qui doit être considéré comme une solution adéquate ou une compensation pour ses Clients à cet égard.

TEAMLEADER souhaite maintenir la qualité élevée de l'Outil, de l'Appli et/ou des Services en exécutant régulièrement des mises à jour et des activités de maintenance. TEAMLEADER s'engage à minimiser l'impact de telles activités de maintenance et mises à jour sur la disponibilité de l'Outil, de l'Appli et des Services, mais n'exclut aucune indisponibilité à cet égard. Dans tous les cas, TEAMLEADER met tout en œuvre pour en informer le Client dans les meilleurs délais, sauf si cela est impossible ou inutile.

Ce qui précède ne donne aucune raison d'être indemnisé par TEAMLEADER.

## 21. COMMUNICATION TEAMLEADER

Le Client pourra se désabonner à tout moment de la Communication de TEAMLEADER. Étant donné que la Communication est considérée comme faisant partie intégrante des Services, le Client ne peut en aucun cas tenir TEAMLEADER pour responsable des changements de quelque nature que ce soit dont le Client aurait normalement été informé par la Communication s'il n'avait pas choisi de se désabonner.

## **22. MODIFICATIONS DES SERVICES**

TEAMLEADER se réserve le droit de modifier à tout moment l'offre et la composition de ses Services, y compris son Offre de base et/ou ses éléments. Dans un tel cas, TEAMLEADER en informera le Client dans un délai raisonnable avant d'apporter ce changement par **(i)** une notification sur le Site, l'Outil et/ou l'Appli et/ou **(ii)** la Communication TEAMLEADER.

## **23. FORCE MAJEURE/EPREUVES**

TEAMLEADER n'est pas responsable en cas de manquement à ses obligations si ce manquement est dû à un cas de force majeure ou des épreuves.

Les événements habituels de force majeure ou d'épreuves comprennent : toutes les circonstances qui, au moment de la conclusion du contrat, étaient raisonnablement imprévisibles et inévitables, et qui empêchent TEAMLEADER d'exécuter le contrat, ou qui rendrait l'exécution du contrat plus difficile, financièrement ou autre, que ce qui devrait être normalement le cas (en ce compris, mais sans s'y limiter, la guerre, les catastrophes naturelles, les incendies, les saisies, les retards ou la faillite de tiers engagés par TEAMLEADER, le manque de personnel, les grèves, les circonstances organisationnelles et les menaces ou actes de terrorisme).

Les situations mentionnées ci-dessus donnent le droit à TEAMLEADER de revoir et/ou de suspendre l'accord par simple notification écrite au Client, sans être tenue de verser une indemnité. Si le cas de force majeure et/ou les épreuves durent plus de 2 mois, TEAMLEADER sera en droit de résilier le contrat (cf. **Article 15**).

## **24. COMPENSATION**

Conformément aux dispositions de la loi belge du 15 décembre 2004 relative aux sûretés financières, les parties conviennent que dans leur relation réciproque, à partir du début du contrat entre TEAMLEADER et le Client, toutes dettes actuellement existantes ainsi que les quelques dettes futures seront toujours compensées automatiquement et ipso jure, indépendamment de leur date d'échéance, de leur objectif ou de la devise dans laquelle elles ont été exprimées. Dans le cas de créanciers concurrents, la réclamation de l'autre partie concernant la négociation de la partie avec des créanciers concurrents sera toujours limitée à ce qui reste après la compensation des montants à payer et la compensation permanente produira en tout cas ses effets juridiques contre le curateur et les créanciers restants, qui ne peuvent dès lors eux-mêmes protester ou opposer de quelconques compensations susmentionnées ou une comparaison de dettes effectuée par les parties.

## **25. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION**

Les interrogations, les questions et les différends concernant la validité, l'interprétation, l'application, l'exécution ou la résiliation du présent contrat sont régies et interprétées conformément au droit belge.

Tout litige concernant la validité, l'interprétation, l'exécution, l'application ou la résiliation du présent contrat sera soumis à la juridiction exclusive des tribunaux où TEAMLEADER a son siège social.

## **26. LANGUE**

Sauf convention contraire explicite, le Client reconnaît que la langue des présentes conditions sera également la langue de travail dans toutes les transactions commerciales avec TEAMLEADER.

La langue d'origine des présentes conditions est l'anglais. Les traductions ou documents rédigés dans une langue différente seront à tout moment considérés comme un bonus pour le Client. En cas de litige, la version anglaise prévaudra toujours.