

## Conditions Générales de Vente

### 1. CONDITIONS GENERALES DE BASE

#### Application

Les conditions générales de base sont d'application pour tous les types de contrats. Seules peuvent prévaloir les conditions exprimées dans le contrat de prestations : bons de commande, offres, contrats de clauses particulières.

#### Durée de validité des offres

Toutes nos offres sont valables pendant une période de 30 jours à compter de leur date d'émission.

#### Confidentialité

**ReachTheFirst** s'engage au secret le plus absolu sur les documents confiés et indiqués par le client ainsi que sur les états et documents résultant de leur traitement.

Le Client s'engage à faire de même en retour pour toutes les informations fournies par **ReachTheFirst** et, notamment, ses méthodes et savoir-faire.

#### Nullité - Clause Salvatorienne

Dans le cas où une quelconque des dispositions de la présente convention venait à être déclarée nulle, les Parties conviennent expressément que cette nullité n'entraînera pas la nullité des autres dispositions de la convention.

Au contraire, les Parties s'efforceront de remplacer la disposition nulle par une disposition d'effet équivalent préservant les principes et équilibre essentiels de la présente convention.

#### Droits intellectuels

**ReachTheFirst** reste en tout état de cause propriétaire du savoir-faire apporté lors de l'exécution du contrat ainsi que de ses idées et inventions et, d'une manière générale, de la transcription informatique, de sorte qu'elle puisse les utiliser dans d'autres projets. Le Client s'engage à ne pas commercialiser les travaux réalisés par **ReachTheFirst** ni à fournir des services liés à ces derniers sauf accord écrit préalable.

De même, **ReachTheFirst** se réserve le droit d'utiliser les enseignements qu'elle aura tirés de l'étude et de la réalisation des travaux qui lui sont confiés. Les données, programmes, et informations qui sont dans le domaine public, soit, qu'ils aient été élaborés de façon indépendante, soit qu'ils aient été obtenus par des moyens légitimes, ne seront pas couverts par la confidentialité et la cession des droits. De même, n'interviennent pas dans ces notions tout concept, idée, savoir-faire ou technique relevant du domaine du traitement de l'information qui auraient été communiqués à **ReachTheFirst** et ensuite développés au cours de l'exécution du présent contrat.

#### Décision de démarrage

La décision de démarrage appartient au client. Il lui incombe en conséquence de prendre préalablement toutes mesures nécessaires pour s'assurer du parfait fonctionnement de la solution avant sa mise en service.

#### Sauvegarde des données

Sauf accord écrit préalable, le client est responsable des copies de sécurité (sauvegarde) de toutes les informations contenues dans son système informatique.

Si par manque de sauvegarde, **ReachTheFirst** devait intervenir pour reconstituer ces informations, les interventions s'y rapportant seraient dans tous les cas portées en compte au client au tarif en vigueur au moment de l'intervention.

#### Assurances diverses

Puisqu'il a l'obligation de sauvegarde de ses données, le client renonce à rechercher la responsabilité de **ReachTheFirst** en cas de dommage survenu aux fichiers et tous autres documents qu'il aurait pu confier à **ReachTheFirst** pour traitement. Il fera son affaire des assurances contre ce risque ainsi que contre les divers risques et notamment l'incendie, le vol, les explosions, les dégâts des eaux pouvant survenir. Il se prémunira le cas échéant contre ces risques en constituant un double de ces documents.

Le client est tenu pour responsable de tout dommage causé dans ses locaux aux biens ou au personnel de **ReachTheFirst** ainsi qu'aux biens ou personnel de tiers éventuels au service de **ReachTheFirst** quand ces dommages ont pour origine sa négligence ou son comportement fautif.

### Limitation des responsabilités

Sauf cas de force majeure ou fait étranger à la partie au contrat incriminée, chacune des parties répond de ses fautes contractuelles et extracontractuelles, qu'elles soient qualifiées de faute légère, faute lourde ou faute dolosive/intentionnelle.

La partie en faute répond des dommages directs et indirects causés à la partie contractante et intervient, en outre, en garantie, lors de toute action intentée par un tiers au contrat contre l'autre partie contractante se réclamant d'un préjudice résultant directement ou indirectement de la faute ou de la négligence de la partie réputée fautive.

Après la période de garantie, **ReachTheFirst** est exonérée de toute responsabilité quelconque, et ne pourra plus être tenue à aucune indemnité pour un dommage particulier ou indirect résultant de travaux erronés. Toute intervention de **ReachTheFirst** fera l'objet d'une facturation en régie au tarif en vigueur.

### Calendrier d'exécution

Si un calendrier d'exécution a été défini, celui-ci pourra varier en fonction des éléments suivants :

- travaux supplémentaires demandés en cours d'analyse
- retard dans l'acceptation de l'analyse ou dans la livraison des informations à fournir par le client (de quelque nature qu'elles soient)
- non disponibilité du personnel du client pour réaliser l'analyse ou l'étude en collaboration avec **ReachTheFirst**.
- non disponibilité du système informatique chez le client
- cas de force majeure, dont les spécifications sont décrites dans le contrat de maintenance.

Les délais d'exécution des travaux indiqués par le contrat, la proposition acceptée ou entérinés par le Comité de Pilotage du projet, seront respectés par **ReachTheFirst** au mieux de ses possibilités. Dans l'hypothèse où les délais ne pourraient être tenus, **ReachTheFirst** s'engage à en informer le Comité de Pilotage du projet qui tranchera la difficulté. Le non-respect des délais pourra ouvrir droit à indemnité ou résiliation unilatérale du contrat, si le non-respect de ces délais est causé par une faute ou une négligence de **ReachTheFirst** sans autre indemnisation ou préjudice.

### Modification du contrat

Les coûts sont établis en fonction de la solution décrite dans le contrat. Si en cours d'analyse ou d'étude, des modules additionnels ou des travaux supplémentaires devaient s'y ajouter, y compris ceux qui résulteraient d'instructions données par le client, le coût serait réajusté d'un commun accord, en fonction de la tarification journalière applicable au moment de la signature du contrat de prestations.

### Cession du contrat

Le client ne peut céder ni mettre en garantie le contrat ou l'un des droits ou obligations y afférents sans accord écrit préalable de **ReachTheFirst**.

### Rupture du contrat

Si après signature du présent contrat, le client décidait de ne pas installer la solution ou d'arrêter l'installation, **ReachTheFirst** porterait en compte au client, en plus des tranches prévues au contrat, une indemnité équivalente à 20 % du prix global du contrat. Cette indemnité serait portée en compte dès que le client signifierait à **ReachTheFirst** la rupture du contrat quand bien même **ReachTheFirst** n'aurait pu mener la prestation à son terme.

En cas de non-respect par le client du planning de la prestation, établi en accord entre les parties, engendrant un report supérieur à la moitié du planning complet de la prestation, le client s'engage à indemniser **ReachTheFirst** à hauteur de 20% du prix global du contrat, et ce sans impacter les sommes restant dues et sans possibilité de recours.

Si **ReachTheFirst** décidait de ne pas installer la solution ou d'arrêter l'installation, le client pourrait facturer à **ReachTheFirst** une indemnité équivalant à 20% du prix global du contrat.

Le contrat serait par ailleurs résilié de plein droit en cas de concordat ou de faillite.

### Fin du contrat

Chacune des Parties se réserve le droit de mettre fin au Contrat en informant l'autre Partie de son intention par Lettre Recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de 30 jours (trente) minimum précédant la date anniversaire de signature du Contrat.

Le Contrat se termine uniquement à la date anniversaire de sa signature, et non à compter de la date du courrier de résiliation.

Pendant la période de préavis, les relations entre ReachTheFirst et le Client doivent se poursuivre de façon loyale, sincère et normale.

Suite à résiliation, le paiement des factures de ReachTheFirst par le Client se poursuivra jusqu'à la fin de la période contractuelle, soit la date anniversaire de signature du Contrat.

### Conditions de paiement

Toutes les factures sont payables au comptant et sans escompte, par virement en Euro, au Grand-duché du Luxembourg.

En cas de paiement par tout autre moyen (chèque...), le client doit supporter l'ensemble des frais bancaires liés aux traitements engendrés par ce type de paiement.

Le non paiement d'une facture à sa date d'exigibilité et au plus tard après le second rappel, entraîne la suspension automatique et de plein droit des obligations contractuelles de **ReachTheFirst**, sans autre avis préalable et sans délier pour autant le client de ses engagements.

Toute facture impayée à bonne date porte automatiquement et sans mise en demeure intérêt au taux directeur tel qu'il est publié au Guichet Public du Grand-Duché du Luxembourg majoré de 5% en sus d'un forfait de 50€ par facture impayée couvrant les frais de recouvrement.

Durant les prestations en cours délivrées au Client par **ReachTheFirst**, toute facture émise est due intégralement.

### Client de facturation

Si l'adresse de facturation est différente de l'adresse de livraison du client, le client communiquera par écrit les coordonnées à **ReachTheFirst**. Le client est responsable de tout changement d'adresse et s'engage à informer **ReachTheFirst** dans un délai raisonnable de toute modification de ses informations légales (coordonnées, adresse de facturation ou de livraison, statut, etc).

### Modification des conditions générales

**ReachTheFirst** se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales même en cours de contrat sans avis préalable au client. Le nouveau texte sera disponible sur son site internet via un lien hypertexte (format PDF).

En cas de modifications majeures impactant les responsabilités du client, le nouveau texte sera adressé au client, lequel disposera d'un délai de 30 jours pour communiquer ses remarques éventuelles s'il ne devait pas accepter les nouvelles conditions générales. Dans le cas échéant, ces dernières ne seraient d'application que pour de nouveaux projets.

### Protection du personnel

Sauf accord écrit au préalable, les deux parties s'interdisent expressément d'engager, faire engager, chercher à engager ou à faire engager, directement ou indirectement, ou par personnes interposées, sous quelque forme que ce soit, et sous quelque statut ou contrat que ce soit, tout membre quelconque du personnel de l'autre partie. Cette interdiction s'applique quelles que soient les circonstances de départ de ce membre du personnel. Après une période continue de 3 ans sans aucune prestation réalisée par un membre du personnel pour le compte du client, cette clause n'est plus valable.

Toute infraction à cette clause entraînera automatiquement et sans autre avertissement une indemnité pour le dommage causé, équivalente à douze mois du coût salarial global (salaire + toutes les charges afférentes à la personne) de ladite personne au moment de son départ, sans préjudice de dommages et intérêts plus importants s'il échoit.

### Tarifs

Les tarifs sont définis dans le contrat de prestations.

### Frais annexes

D'un commun accord, les frais annexes comprennent les frais de déplacement et les frais de séjour des collaborateurs de **ReachTheFirst** et seront préalablement soumis au Client. Quelques exemples non exhaustifs de tels frais : Billet d'avion « classe économique », billet de train « 2<sup>e</sup> classe », voiture de location « classe A », frais kilométriques forfaitaires lors de l'emploi de voiture personnelle, péages autoroutiers, hôtel « 3 ou 4\* », repas ou tout autres frais.

Ces frais ne font jamais partie des prix forfaitaires ni des taux journaliers d'intervention. Ils devront préalablement à leur engagement avoir été convenus avec le client. Ils seront alors portés directement en compte du client sur base des frais réels et en fonction des moyens employés par les collaborateurs de **ReachTheFirst**.

### Litige

En cas de litige, les Tribunaux désignés dans les clauses particulières seront seuls compétents. A défaut, le droit applicable sera le droit Luxembourgeois exclusivement.

## 2. DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES

### Application

Les conditions générales de ce chapitre ne sont d'application qu'en cas de commande de développement spécifique.

### Définition des développements spécifiques

Sont considérés comme développements spécifiques, soit l'écriture complète d'une application sur mesure, soit des adaptations ou développements complémentaires à d'autres logiciels.

Les prestations de développements spécifiques sont exécutées dans les locaux de **ReachTheFirst**.

### Détermination des prix

Le prix des développements spécifiques comprend les coûts d'analyse et de programmation.

Sauf stipulation expresse au contrat de services, les coûts d'installation et de formation ne sont pas compris dans le prix, pas plus que les frais annexes éventuels.

Les coûts de l'analyse comprennent la prise des données dans les locaux du client, la rédaction de l'analyse, la conception des imprimés et la présentation de l'analyse.

Les coûts de programmation comprennent l'écriture des programmes, l'encodage des programmes, le test et la livraison des programmes.

### Bon de commande – offre commerciale – contrat de clauses particulières

Tout développement fera préalablement l'objet d'un contrat de prestations détaillé (Bon de commande, offre commerciale, contrat de clauses particulières), contenant la description du développement et son prix. Ce document sera signé par le client.

### Obligation du client

Les programmes seront réalisés en respectant scrupuleusement les termes de l'analyse que le client devra approuver et dont il est seul responsable. Il est donc indispensable que celle-ci ait été exécutée avec l'entière collaboration du client en ayant fourni à **ReachTheFirst** toutes les informations nécessaires et de la manière la plus précise possible. L'obligation contractuelle de **ReachTheFirst** s'analyse comme une obligation de moyen.

### Sources

Les sources des développements spécifiques appartiennent aux clients.

Après la livraison et l'installation des sources sur le système du client, ce dernier devient responsable de la sauvegarde des sources.

Dans le cas de développement autour d'un progiciel standard, **ReachTheFirst** se réserve le droit d'utiliser les sources pour améliorer la version standard.

### Réception

La validité des programmes est appréciée par le client en accord avec **ReachTheFirst** à la suite du traitement d'un jeu de tests complets effectué par le client dans un délai de trente jours au plus tard après la livraison. Les essais sont considérés comme satisfaisants et la responsabilité ultérieure de **ReachTheFirst** se trouvera déchargée en l'absence de réserve écrite formulée par le client dans ce délai de trente jours après la livraison mentionnant une anomalie sur base du traitement du jeu de tests complets. Passé le délai de trente jours, en l'absence de réserves notifiées par le client, la réception définitive du livrable sera établie de plein droit.

### Garantie

Les développements spécifiques réalisés par **ReachTheFirst** sont garantis trente (30) jours, à partir de la réception. La garantie consiste en la correction des erreurs et ne s'applique toutefois qu'après exécution des démarches reprises ci-après : le client adresse à **ReachTheFirst** une demande écrite d'intervention justifiée par la description précise de l'erreur ou des erreurs constatées par lui et accompagnée d'un maximum de documentation (listings, impressions d'écran, etc.).

Le client s'engage à utiliser les outils mis à sa disposition par **ReachTheFirst** pour les demandes d'intervention et leur description.

La garantie ne couvre que la programmation et l'analyse dans la mesure des éléments qui lui auront été communiqués par le Client. Sont notamment exclues les erreurs de manipulation du personnel de l'utilisateur et tout autre tiers auquel le client aura donné accès, l'assistance complémentaire ainsi que tout problème inhérent au matériel (hardware) de l'utilisateur et au software de base.

La garantie est automatiquement annulée par quelque modification que ce soit, même de détail, apportée par l'utilisateur ou par un tiers à l'un quelconque des éléments de programmation fournis par **ReachTheFirst**, sauf accord écrit préalable contresigné par les deux parties.

Dans tous les cas, le client doit fournir sur simple demande à **ReachTheFirst** la liste complète de l'historique système journalier et ce, dans le but d'analyser les causes des problèmes. Si tel n'est pas le cas, les interventions seront considérées comme interventions normales hors garantie.

#### Délai d'intervention

De manière générale, **ReachTheFirst** intervient dans la mesure du possible dans un délai de 1 à 4 jours ouvrés à compter de la réception écrite de la demande et ce en fonction de l'urgence de celle-ci et sauf éventuel cas de force majeure.

#### Messages d'erreurs

S'il survient un message en cours de traitement d'une fonction du développement spécifique et que le client répond de sa propre initiative au message au lieu de faire appel à **ReachTheFirst**, et que ceci entraîne des interventions de la part de cette dernière, ces interventions seront dans tous les cas portées en compte au client au tarif en vigueur au moment de l'intervention.

#### Limitation des responsabilités

Après la période de garantie, **ReachTheFirst** est exonérée de toute responsabilité quelconque, et ne pourra plus être tenue à aucune indemnité pour un dommage particulier ou indirect résultant de travaux erronés. Toute intervention de **ReachTheFirst** fera l'objet d'une facturation en régie au tarif en vigueur.

#### Nouvelles modifications

Pour toutes nouvelles modifications, le client adresse à **ReachTheFirst** une demande écrite avec description précise de l'intervention demandée, étayée d'un maximum de documentation (exemples, listings, etc...).

**ReachTheFirst**, après avoir réalisé les travaux d'analyse préliminaire nécessaires, adressera au client une offre détaillée, précisant le coût, les aspects techniques et le délai de l'intervention demandée.

Cette offre sera soumise aux présentes conditions générales.

Le client retournera à **ReachTheFirst** le double de son offre signé pour accord et valant confirmation de commande.

A la réception de cette confirmation et sous réserve d'exécution par le client des conditions de l'offre, **ReachTheFirst** fournira les prestations demandées.

#### Conditions de facturation

Sauf stipulation contraire au contrat de services, les conditions de facturation sont :

- 50 % à la commande
- 20 % à la signature de l'analyse
- 10 % à la livraison de l'intégration (ex : HTML5 et CSS)
- 10 % à la livraison des programmes
- 10 % à la réception

## 3. SERVICES

#### Application

Les conditions générales de base sont d'application pour tous les types de contrats. Seules peuvent prévaloir les conditions exprimées dans le contrat de prestations : bons de commande, offres, contrats de clauses particulières.

#### Définition

Toute heure prestée pour un client, qui n'entre pas dans le cadre de la période de garantie sans préjudice des limitations y afférentes et quel que soit le type d'intervention (installation, assistance, développement spécifique simple, formation, supervision,...) et le domaine d'application (logiciel standard, développement spécifique, installation de systèmes, interventions techniques,...) équivaut à une heure facturable au tarif en vigueur.

Toutes les prestations se font soit chez le client, soit chez **ReachTheFirst**. Toute prestation décommandée moins de 48h à l'avance est due, sauf cas de force majeure.

Le client peut demander expressément qu'un travail soit exécuté en dehors des heures normales du bureau (après 20h, les week-ends ou les jours fériés). Dans ce cas, cette intervention sera portée en compte à 200% du tarif en vigueur, en sus des frais de déplacement et de séjour.

#### Obligation de ReachTheFirst (Comité de Pilotage ou Comité de Suivi)

Dans le cadre des services fournis par **ReachTheFirst**, le client accepte de considérer qu'il est pour ainsi dire impossible dans l'industrie de l'informatique de répondre en toutes occasions aux souhaits exprimés et notamment de trouver une solution à chaque problème donné. Dans ces conditions, l'obligation de **ReachTheFirst** s'analyse comme une obligation de moyen exclusivement.

Cependant, en cas de problème détecté par le Client ou par le **ReachTheFirst** lui-même, que ce problème soit bloquant, semi-bloquant ou qu'il résulte d'un bogue, le **ReachTheFirst** s'engage à en informer le Comité de Pilotage ou le Comité de Suivi afin de proposer d'éventuelles solutions de contournement, ou en tout état de cause de proposer des solutions à l'un ou l'autre de ces Comités.

#### Rapport de visite

En cas de déplacement sur site générant des frais annexes, sauf accord écrit au préalable, toute prestation en clientèle fait l'objet de la part des collaborateurs de **ReachTheFirst**, d'un rapport de visite mentionnant notamment les kilomètres parcourus, l'heure d'arrivée et de départ, le but de la visite et les travaux réalisés.

#### Locaux

Le client s'engage à mettre à la disposition du personnel de **ReachTheFirst** des locaux adéquats. Ils seront équipés de manière telle à n'engendrer aucune gêne ou inconfort pour l'exécution normale de son travail.

Les employés de **ReachTheFirst** qui seront amenés en exécution de la présente convention à exécuter leurs prestations dans les locaux du client resteront sous l'autorité exclusive de **ReachTheFirst** quelle que soit la durée de ces prestations extérieures. Ces derniers respecteront toutefois les procédures d'accès et de sécurité qui leurs seront indiquées par le client.

La réglementation relative à la mise de travailleurs à la disposition d'utilisateurs n'est pas applicable à la présente convention, sauf accord écrit au préalable.

#### Autorité du client

Seulement et exclusivement **ReachTheFirst** a autorité sur les membres de son personnel.

Le client ne pourra en aucune manière donner des ordres ou instructions au personnel de **ReachTheFirst**. Le client pourra en revanche formuler des demandes auprès des membres du personnel de ce dernier, lesquels, en tout état de cause, en référeront à leur employeur. Ces demandes ne pourront en aucune manière s'analyser en des instructions.

Le client s'engage à procurer au personnel du **ReachTheFirst** les informations requises pour lui permettre d'accomplir sa mission.

#### Accès au système informatique

Si le client utilise un système de sécurité pour limiter l'accès au système informatique sur lequel **ReachTheFirst** doit intervenir, le client devra lever cette sécurité pour permettre aux collaborateurs de **ReachTheFirst** un accès aisé et contrôlé au système. Ces collaborateurs devront cependant se conformer aux règles de sécurité du Client.

Néanmoins, si en raison de ce système de sécurité, ces mêmes collaborateurs subissent des pertes de temps, (attentes, non accès à une librairie, locaux non-conformes, etc...) celles-ci seront portées en compte au client au tarif en vigueur au moment de l'intervention.

#### Conditions de facturation

Les conditions de facturation des travaux en régie sont 100 % à réception de facture par virement bancaire, en fonction des travaux prestés.

#### Délégation de personnel

##### Application

Les conditions générales de ce sous-chapitre ne sont d'application qu'en cas de commande d'une mission 'délégation de personnel'.

##### Définition de la mission

La mission de **ReachTheFirst** comprend une assistance spécifique au client pour un projet d'automatisation conçu par ce dernier.

**ReachTheFirst** charge un de ses collaborateurs (l'exécutant) de l'exécution de la mission.

##### Durée

Chaque mission est acceptée pour une durée bien déterminée. Elle prend fin automatiquement et de plein droit à la date prévue.

##### Prolongation de la mission

Selon un délai négocié lors de la signature du contrat de délégation, le client pourra demander à **ReachTheFirst** la prolongation de la mission. En l'absence de cette demande, **ReachTheFirst** ne pourra pas garantir la disponibilité de l'exécutant en fin de mission.

**Changement d'exécutant**

Au cas où les deux parties le souhaiteraient ou le jugeraient nécessaire, elles peuvent, de commun accord, temporairement ou définitivement, charger un autre exécutant de la suite de l'exécution de la mission.

Au cas où l'exécutant ne peut continuer la mission pour cause de maladie, de rupture de contrat, ou pour toute autre cause non imputable au client, **ReachTheFirst** s'engage à pourvoir au remplacement de l'exécutant dans un délai maximum de 5 jours.

**Responsabilité du projet**

**ReachTheFirst** exécutera au mieux sa mission d'assistance et tiendra compte des indications et directives reçues du client. Etant donné que dans le cadre du présent contrat, **ReachTheFirst** ne fournit que de l'assistance, la responsabilité du projet incombe au client.