

# Conditions Générales Madaster

## CHAPITRE I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### Article 1. Définitions

Aux fins des présentes conditions générales, les termes suivants et les termes commençant par une majuscule sont définis comme suit :

**Abonnement** : le contrat entre Madaster et un Client qui permet au Client, moyennant le paiement d'une redevance périodique et conformément aux conditions du Contrat pertinent pour les Utilisateurs convenus, d'accéder à la Plateforme Madaster et aux Services Madaster convenus.

**Client** : la personne physique ou morale qui conclut un contrat avec Madaster sur la base duquel cette personne peut utiliser la Plateforme Madaster et les Services Madaster.

**Conditions générales** : les conditions générales de Madaster incorporées dans le présent document ainsi que toute version ultérieure de celles-ci qui entre en vigueur conformément aux dispositions des présentes conditions générales et remplace la version précédente.

**Conditions particulières** : les engagements particuliers conclus entre Madaster et un Client concerné, spécifiquement identifié.

**Contrat** : l'ensemble des droits et obligations d'un Client et de Madaster en relation avec la Plateforme Madaster et les Services Madaster, constitué des présentes Conditions générales et des Conditions particulières qui prévalent.

**Données** : les données et les informations contenues dans un ou plusieurs documents écrits et/ou électroniques, ainsi que ces documents eux-mêmes.

**Madaster** : la société à responsabilité limitée de droit belge Madaster Services Belgium B.V., dont le siège social est situé Commandant Van Laethemstraat 40, bus 1 à 2660 Antwerpen, titulaire du numéro d'entreprise 0769.642.639, immatriculée au registre des personnes morales d'Anvers, division d'Anvers.

**Parties** : Madaster et l'utilisateur conjointement, en plus de chacun d'entre eux individuellement également désignés comme une « **Partie** ».

**Plateforme Madaster** : la plateforme numérique commercialisée par Madaster pour enregistrer et répertorier les matériaux et produits utilisés dans un projet de construction, qui peut fournir des informations sur l'impact des matériaux et produits utilisés sur la circularité et l'environnement, ainsi que sur la valeur résiduelle potentielle que ces matériaux représentent.

**Services Madaster** : les services liés à la Plateforme Madaster et les autres services devant être fournis par Madaster, autres que la simple mise à disposition de la Plateforme Madaster.

**Site web** : le site web Madaster accessible via l'URL [www.madaster.be](http://www.madaster.be).

**Utilisateur** : toute personne physique qui s'inscrit sur la Plateforme Madaster, utilise effectivement la Plateforme Madaster ou y traite des données, que cela soit fait ou non dans le cadre d'un contrat conclu entre l'Utilisateur et Madaster.

### Article 2. Champ d'application

2.1. Les présentes Conditions générales font partie de chaque Contrat conclu par Madaster, s'appliquent à chaque commande acceptée ou exécutée par Madaster et régissent toutes les offres établies par Madaster. Sauf preuve contraire, le Client est présumé connaître ces Conditions générales, notamment en raison de leur publication sur le Site web.

2.2. Toute dérogation aux Conditions générales n'est possible que si elle est formulée par écrit dans les Conditions particulières applicables d'un Contrat.

2.3. L'applicabilité des présentes Conditions générales exclut expressément l'applicabilité des conditions du Client, sauf si et dans la mesure où ces conditions du Client ont été expressément acceptées par Madaster par écrit.

### Article 3. Amendement

3.1. Les Parties conviennent que diverses circonstances telles que, entre autres, le perfectionnement continu de la Plateforme Madaster ainsi que d'autres circonstances techniques, l'évolution du cadre juridique, les circonstances du marché ou les circonstances propres à l'activité de Madaster constituent des raisons valables pour Madaster de modifier les Conditions générales. Les Parties reconnaissent également que la notification préalable par Madaster de toute modification des Conditions générales, accompagnée d'une option de résiliation raisonnable pour le Client au cas où il ne serait pas d'accord avec les Conditions générales modifiées, signifie que ces modifications ultérieures ne créent pas de déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties.

3.2. Compte tenu des dispositions du paragraphe précédent, Madaster notifiera au Client toute nouvelle version des Conditions générales au moins deux (2) mois avant leur entrée en vigueur. Si le Client ne notifie pas à sa résiliation du Contrat dans les trente (30) jours de la notification de cette nouvelle version des Conditions générales, le Client est réputé avoir accepté les modifications.

3.3. Sans préjudice de tout autre préavis ou faculté de résiliation prévus par la loi ou le Contrat, le Client a le droit de résilier son Contrat dès la notification de la version modificative proposée des Conditions générales, moyennant un préavis d'un (1) mois, préavis qui doit être donné par écrit dans le délai précité de trente (30) jours après la notification de cette nouvelle version des Conditions générales.

#### **Article 4. Naissance des contrats**

4.1. Les Contrats sont conclus par écrit, sous forme tant analogique que numérique.

4.2. Les Contrats ne seront conclus qu'après confirmation expresse de Madaster.

4.3. Par dérogation à ce qui précède, un accord relatif aux Services Madaster peut également voir le jour dans le cas où Madaster répond à la demande spécifique d'un Client, que ce soit ou non par des moyens numériques, en vue d'obtenir tout Service Madaster.

4.4. La Plateforme Madaster permet d'acheter des fonctionnalités supplémentaires. Si le Client fait usage de cette option, le Contrat existant entre le Client et Madaster sera ainsi élargi et aucun nouveau Contrat ne sera établi. La durée du Contrat restera telle que réglementée dans le cadre du Contrat initialement conclu.

4.5. Madaster est libre, sans motiver les raisons et à tout moment, de ne pas accepter un Client (potentiel) et/ou de ne pas fournir les Services Madaster demandés par le Client.

4.6. Le Client s'engage à ne pas utiliser de données fausses, inexactes ou trompeuses dans le cadre de l'établissement de tout Contrat.

4.7. Le Client déclare être habilité à conclure un Contrat. Dans la mesure où un Contrat est conclu pour une personne morale, le Client décharge Madaster de toute obligation de vérifier l'habilitation de la personne physique qui agit.

#### **Article 5. Rétribution**

5.1. Les services fournis par Madaster, y compris à la fois l'utilisation de la Plateforme Madaster et les Services Madaster, sont fournis contre le paiement de la rétribution définie dans les Conditions particulières. Si les Services Madaster sont soumis à l'article 4.3 des présentes Conditions générales, la rétribution est celle publiée par Madaster au moment où le Service Madaster est fourni conformément à l'article 5.3 des présentes Conditions générales.

5.2. Tous les frais, tarifs et rétributions publiés par Madaster s'entendent hors taxes potentiellement applicables, sauf indication contraire.

5.3. Un aperçu des tarifs applicables sera publié sur le Site web et sur la Plateforme Madaster. Les tarifs qui y figurent sont sujets à modifications et à d'éventuelles erreurs d'impression et de mise en page. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la conclusion d'un Contrat.

5.4. Madaster est habilitée à augmenter annuellement les rétributions convenues avec l'Utilisateur, cette augmentation étant communiquée au moins deux (2) mois avant l'entrée en vigueur de l'augmentation via la Plateforme Madaster ou par d'autres moyens. Si l'augmentation dépasse trois pour cent (3 %) du montant précédemment payé pour le même service, le Client peut notifier la résiliation du Contrat dans les trente (30) jours qui suivent la notification de cette nouvelle version des Conditions générales, faute de quoi le Client sera réputé avoir accepté la modification. La résiliation peut survenir conformément aux dispositions de l'article 3.3 des présentes Conditions générales.

#### **Article 6. Paiement**

6.1. Tout paiement à Madaster doit être effectué exclusivement par le biais des options de paiement proposées par Madaster pour l'utilisation ou le Service Madaster concerné. Le Client peut, après notification et accord de Madaster, changer l'option de paiement précédemment sélectionnée pour une autre option de paiement proposée par Madaster à tout moment.

6.2. Madaster fait appel à des prestataires de services de paiement, tels que Mollie.com, entre autres. Le Client accepte d'effectuer des paiements via ces prestataires de services de paiement. L'utilisation des services de ces derniers est expressément soumise à leurs conditions générales. Ces conditions générales sont affichées sur le site Internet du prestataire sélectionné. Il incombe au Client d'évaluer s'il peut (continuer à) utiliser les services de tout prestataire de services de paiement sélectionné par Madaster.

6.3. Le Client s'engage à mettre à jour ses coordonnées en cas de changement afin que Madaster ou les prestataires de services de paiement engagés par elle puissent effectuer les transactions et contacter le Client au sujet des transactions si nécessaire. Le Client accepte, en outre, que Madaster utilise des données mises à jour concernant le mode de paiement sélectionné, fournies par la banque ou le prestataire de services de paiement concerné.

6.4 Dans la mesure où un Contrat prévoit des paiements périodiques, le Client autorise Madaster, en concluant le Contrat, à imputer les rétributions pertinentes par le biais de la méthode de paiement choisie par le Client.

6.5 Sauf accord contraire dans les Conditions particulières, les rétributions sont facturées et payables avant le début de l'exécution ou de la période d'exécution pertinente du service applicable par Madaster.

6.6 Le Client reçoit par e-mail la facture de Madaster pour les rétributions facturées. Si l'Utilisateur constate une erreur dans la facturation, ce dernier doit en informer Madaster sans délai. Madaster s'engage à rectifier l'erreur dans un délai raisonnable.

6.7 Si un ordre de paiement est retourné impayé ou si un paiement par carte de crédit ou une transaction similaire est rejeté ou refusé, Madaster et ses fournisseurs de services de paiement sélectionnés se réservent le droit de facturer les frais de retour, de rejet ou de solde insuffisant applicables.

6.8 Tous les montants impayés produisent des intérêts de plein droit à partir de leurs dates d'échéance respectives. Le taux d'intérêt applicable est de 1 % par mois ou partie de mois au cours duquel le paiement n'a pas été effectué.

6.9 Tous les frais encourus par Madaster, qu'ils soient judiciaires ou extrajudiciaires, y compris les honoraires d'avocat, à la suite du non-respect par le Client de ses obligations de paiement, sont entièrement à la charge du Client. Les frais extrajudiciaires (de recouvrement) encourus par Madaster sont fixés à 15 % du montant principal impayé.

6.10 Tout défaut de paiement (dans les délais) donne à Madaster le droit de suspendre l'exécution de ses obligations après une mise en demeure préalable précisant un délai de remédiation d'au moins cinq (5) jours. Cette possibilité vaut sans préjudice d'autres actions ou d'actions supplémentaires que Madaster peut entreprendre en application des présentes Conditions générales ou de toute Condition particulière.

## **Article 7. Plaintes**

7.1 Les plaintes relatives à la facturation doivent être communiquées à Madaster par lettre recommandée dans un délai de cinq (5) jours après la date de facturation, sous peine de déchéance.

7.2 Les plaintes autres que celles mentionnées à l'article 7.1 des présentes Conditions générales doivent être communiquées à Madaster par lettre recommandée dans un délai de cinq (5) jours après leur constatation, sous peine de déchéance.

## **Article 8. Protection des données à caractère personnel**

8.1 Dans la mesure où l'une des Parties traite des données à caractère personnel relatives à l'autre partie dans le cadre de la mise en œuvre du présent Contrat, ces données sont traitées par la partie destinataire conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après « RGPD »), ainsi qu'à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

8.2 Le présent article s'applique également en tant que Contrat de sous-traitance entre les Parties, tel que visé à l'article 28.3 du RGPD, sauf si les Parties concluent ou ont conclu séparément un contrat de sous-traitance qui, dans ce cas, prévaut comme tel. Dans le premier cas, le Contrat fait office d'instruction écrite de traitement.

8.3 Afin de fournir ses services, Madaster a besoin de traiter certaines informations, qui, en fonction du service concerné, peuvent inclure les données (non exhaustives) suivantes :

- données d'abonnement : le numéro d'identification unique attribué à l'abonnement du Client ;
- données de connexion : la date et l'heure de la connexion d'un utilisateur, les détails du produit pour lequel l'utilisateur s'inscrit, le nom sous lequel l'utilisateur s'inscrit, un numéro unique attribué à l'abonnement, un identifiant unique attribué à l'appareil de l'utilisateur, l'adresse IP de l'utilisateur, le système d'exploitation et la version du navigateur de l'utilisateur ;
- coordonnées : le nom et le prénom du Client, son adresse e-mail, son adresse postale, son numéro de téléphone et d'autres coordonnées similaires ;
- références : mots de passe, indices de mots de passe et informations de sécurité similaires utilisés pour l'authentification et l'accès à la Plateforme Madaster ;
- données démographiques : données telles que le sexe, le pays et la langue préférée du ou des utilisateurs ;
- données de paiement : données nécessaires au traitement des paiements du Client ;
- données d'utilisation de la Plateforme Madaster : données relatives aux fonctions utilisées par un utilisateur, aux articles achetés par le Client et aux pages web visitées par l'Utilisateur ;
- données relatives au dispositif, à la connectivité et à la configuration : données relatives au dispositif et au réseau qu'un utilisateur utilise pour se connecter à la Plateforme Madaster ;

- rapports d'erreur et données de performance : données sur la performance de la Plateforme Madaster et sur les problèmes rencontrés par un Utilisateur, ce qui permet à Madaster de diagnostiquer les problèmes rencontrés. Ces données peuvent également être utilisées pour améliorer la Plateforme Madaster et proposer des solutions. En fonction de l'utilisation et des paramètres de l'Utilisateur concerné, les rapports d'erreur peuvent inclure des données telles que le type ou la gravité du problème, des détails sur le logiciel ou le matériel impliqué dans une erreur, le contenu des fichiers au moment de l'apparition de l'erreur et des données sur d'autres logiciels sur l'appareil de l'utilisateur.

8.4. Madaster n'utilisera pas ou ne fera pas utiliser les données à caractère personnel mises à sa disposition d'une autre manière que pour l'exécution de ses obligations contractuelles envers le Client ou sur la base de la réalisation de ses intérêts légitimes, y compris le suivi et l'amélioration de la Plateforme Madaster ou des Services Madaster, y compris le développement de nouvelles fonctionnalités, la recherche et la fourniture d'une assistance au client.

8.5. Un Utilisateur a le droit de refuser la fourniture de données à caractère personnel. Le Client reconnaît qu'un tel refus peut avoir pour conséquence que la Plateforme ne puisse pas être utilisée ou ne soit pas utilisable dans son intégralité.

8.6. Chaque Utilisateur a le droit, à tout moment, de s'informer sur les données détenues par Madaster. L'utilisateur a le droit de demander que ces données soient supprimées ou modifiées, ou transférées.

8.7. Compte tenu de l'état de la technique et des coûts de mise en œuvre ainsi que des risques d'infraction variant en termes de probabilité et de gravité, Madaster prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser et garder en sécurité les données à caractère personnel traitées. Les données à caractère personnel fournies par l'Utilisateur sont stockées sur des systèmes informatiques à accès restreint et situés dans des bâtiments sécurisés. Le transfert de données hautement confidentielles, telles qu'un numéro de carte de crédit ou un mot de passe, est protégé par l'utilisation du cryptage.

8.8. Madaster sous-traite l'hébergement de la Plateforme Madaster à un fournisseur d'hébergement professionnel. Les données à caractère personnel qui se retrouvent dans l'environnement de la Plateforme Madaster chez ce fournisseur seront stockées dans une base de données gérée par ce tiers. Le fournisseur d'hébergement est mentionné, avec les autres tiers impliqués, sur le site web.

8.9. Le Client décharge Madaster de toute réclamation de tiers relative à l'exécution du Contrat entre les Parties, qui pourraient être intentées contre Madaster en raison d'une violation du RGPD et/ou d'autres règlements concernant la protection des données à caractère personnel dans la mesure où cette violation n'est pas imputable à Madaster.

8.10. Madaster est en droit d'engager des tiers ou des sous-traitants dans le cadre de l'exécution de la plateforme et donc, le cas échéant, pour le traitement des données à caractère personnel. Madaster est elle-même responsable des sous-traitants qu'elle engage et leur imposera des conditions, obligations et responsabilités similaires à celles qui s'appliquent à Madaster en vertu du présent Contrat. Madaster s'engage à n'utiliser que des sous-traitants qui fournissent des garanties suffisantes quant à l'application de mesures techniques et organisationnelles appropriées afin que le traitement réponde aux exigences du RGPD et que la protection des droits de la personne concernée soit garantie.

8.11. Madaster informera le Client de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs, en donnant à l'Utilisateur ou au responsable du traitement la possibilité de s'opposer à ces changements.

8.12. Madaster aide à satisfaire aux obligations de l'Utilisateur lorsque des personnes concernées exercent leurs droits à la vie privée (tels que le droit d'accès, de rectification, d'oubli et de portabilité des données). Madaster ne facturera pas plus que des coûts raisonnables à cet égard.

8.13. Madaster aide à se conformer aux obligations relatives à la notification obligatoire des violations de données. Cela signifie que Madaster signale les violations de données à l'Utilisateur sans délai déraisonnable et collabore aux enquêtes et analyses.

8.14. Madaster collabore aux audits effectués par l'Utilisateur ou un tiers habilité en ce sens par l'Utilisateur. Madaster mettra à disposition toutes les informations pertinentes pour vérifier la conformité de Madaster aux obligations énoncées dans le Contrat. Madaster ne facturera pas plus que des coûts raisonnables à cet égard.

8.15. Les données à caractère personnel obtenues pourront être traitées :

- pendant la durée de l'Abonnement ;
- pendant la période qui suit la fin de l'Abonnement au cours de laquelle une Partie peut tenter une action en justice contre l'autre Partie, dans la mesure où les données à caractère personnel concernées sont contenues dans des documents qui peuvent être considérés comme pertinents dans un litige découlant du présent Contrat ;

8.16. Après l'achèvement de l'exécution du Contrat, les données à caractère personnel stockées continueront d'être conservées par Madaster pendant une période de deux (2) mois, sauf si ces données sont contenues dans des données que Madaster est encore tenue de conserver pendant le

délai de prescription applicable afin de se défendre contre d'éventuelles réclamations. À l'expiration des périodes précitées, les données à caractère personnel seront définitivement supprimées.

#### **Article 9. Droits de propriété intellectuelle**

9.1. Tous les droits d'auteur, droits de brevet, droits de nom commercial, droits de marque et autres droits de propriété intellectuelle relatifs à Madaster, à la Plateforme Madaster, au logiciel sous-jacent et aux informations qui y sont liées appartiennent exclusivement à Madaster ou à ses partenaires. Aucune disposition ne peut être interprétée comme conduisant à un transfert total ou partiel de ces droits à tout Client ou Utilisateur.

9.2. Il n'est pas permis d'altérer, de retirer ou de rendre méconnaissable toute indication des droits de propriété intellectuelle de Madaster. Il n'est pas non plus permis d'utiliser ou d'enregistrer toute marque de commerce, toute conception ou tout nom de domaine de Madaster ou un nom ou un signe correspondant (partout dans le monde).

9.3. Dans le cas où les droits de propriété intellectuelle sur (une partie de) la Plateforme Madaster appartiennent à des concédants de Madaster, les conditions de licence de ces tiers peuvent devoir être acceptées afin d'utiliser (toutes les fonctions de) la Plateforme Madaster. S'il ne souhaite pas le faire, le Client ne peut en aucun cas se retourner contre Madaster à cet égard.

#### **Article 10. Responsabilité**

10.1. Sauf en cas d'intention ou de négligence grave, Madaster n'est responsable que des dommages décrits dans les paragraphes suivants du présent article.

10.2. La responsabilité contractuelle de Madaster ne peut être fondée que sur les dispositions écrites du Contrat concerné. Madaster n'assume pas d'autres obligations ou d'autres obligations (telles que des garanties, des engagements, des conditions) autres que celles précisées dans le Contrat.

10.3. Les obligations de Madaster sont qualifiées d'obligations de moyens. Cela inclut la disponibilité de la Plateforme Madaster ou le caractère correct ou actualisé des informations fournies.

10.4. Madaster n'est pas responsable de l'exhaustivité, de l'exactitude, de l'étendue et de la qualité du contenu ou des données, du matériel ou du matériel de tiers téléchargé, stocké ou partagé par ou au nom de l'Utilisateur, y compris les liens vers des sites web et des activités de tiers fournis par les utilisateurs. Ces contenus et activités ne peuvent être attribués à Madaster.

10.5. Madaster met à disposition la Plateforme Madaster et les services associés « en l'état ». L'Utilisateur reconnaît que le logiciel peut contenir des imperfections (« bogues ») et que ces imperfections peuvent ne pas être (entièrement) réparables.

10.6. Toute responsabilité de Madaster est limitée au montant payé par l'assureur en vertu de la police d'assurance responsabilité professionnelle et cybersécurité pour l'événement en question, plus la franchise à la charge de Madaster. Une série d'événements connexes compte comme un seul événement préjudiciable.

10.7. Si aucun paiement n'est effectué au titre de l'assurance mentionnée au paragraphe précédent pour un événement préjudiciable parce que, par exemple, il n'est pas couvert et que Madaster a manqué de manière grave et imputable à l'exécution de ses obligations, sa responsabilité sera limitée à un montant maximum de 25 000 € (vingt-cinq mille euros) par année civile.

10.8. Madaster n'est pas responsable pour les dommages indirects, les dommages consécutifs ou les dommages fortuits, y compris - mais sans s'y limiter - la perte de bénéfices ou de revenus, l'interruption des activités, les économies manquées, les dommages résultant des réclamations des entrepreneurs du Client, la mutilation/les dommages ou la perte de données, les dommages liés à l'utilisation de matériels ou de logiciels tiers prescrits par l'utilisateur à Madaster, les dommages liés à l'utilisation de fournisseurs engagés ou prescrits par l'Utilisateur, les dommages indirects, quelle que soit la nature de l'acte (rupture de contrat, acte illicite) et que Madaster ait été ou non informée de la probabilité de survenance de ces dommages.

10.9. Madaster ne peut être tenue responsable de tout dommage de quelque nature que ce soit subi par le Client et lié à la non-disponibilité temporaire, à l'inexactitude temporaire ou à la disponibilité incomplète temporaire des Services Madaster ou de la Plateforme Madaster.

10.10. Madaster n'est pas responsable des dommages de toute nature subis par le Client en rapport avec le (non-)fonctionnement de l'équipement, des infrastructures ou des connexions Internet du Client/Utilisateur ou de tiers.

10.11. Tout droit à l'indemnisation échoit en tout cas si le Client n'a pas pris de mesures pour (a) limiter le dommage immédiatement après sa survenance ; (b) empêcher la survenance d'un dommage (autre ou supplémentaire) ; ou (c) informer Madaster du dommage dès que raisonnablement possible et lui fournir toutes les informations pertinentes.

10.12. Le Client décharge Madaster contre les réclamations ou les droits de tiers découlant de ou liés au Contrat et/ou aux présentes Conditions générales, ou à leur exécution par Madaster, qui sont fondés sur toute conduite attribuable au Client.

## **Article 11. Force majeure**

11.1. Les Parties ne seront pas tenues d'exécuter une obligation en vertu de tout Contrat, à l'exception d'une obligation de paiement, si l'exécution est empêchée par une circonstance indépendante de leur volonté qui rend l'exécution de l'obligation en question – temporairement ou non – impossible ou déraisonnablement lourde. Cela comprend, sans s'y limiter, les actions militaires, les activités terroristes, le vandalisme, les actions gouvernementales, les conditions météorologiques, les catastrophes naturelles, une pandémie, une épidémie, les pannes ou les défaillances des connexions de télécommunication et d'Internet, les retards ou les défaillances dans l'exécution des obligations par les fournisseurs de Madaster et les grèves.

11.2. Si, lors de la survenance d'une circonstance visée à l'article 10.1 des présentes Conditions générales, Madaster a déjà partiellement rempli ses obligations ou ne peut que partiellement remplir ses obligations en raison de la force majeure, elle est en droit de facturer séparément la prestation déjà livrée ou la partie livrable de la prestation et le Client est tenu de payer cette rétribution.

## **Article 12. Durée et résiliation**

12.1. Les Contrats sont conclus soit pour la durée du Service Madaster spécifique si la fourniture de ce service est limitée dans le temps et spécifiable, soit pour une période indéfinie si aucune période d'exécution spécifique n'a été convenue ou si elle ressort de la nature du Service Madaster concerné.

12.2. Les Contrats conclus pour la durée spécifique du Service Madaster concerné ne sont pas résiliables avant la fin de la durée applicable.

12.3. Les Contrats à durée indéterminée (Abonnements) sont, sauf accord écrit contraire, résiliables annuellement à la date anniversaire de la conclusion du Contrat et moyennant un préavis écrit, envoyé par lettre recommandée, en respectant un délai de préavis d'au moins deux (2) mois.

12.4. Madaster a le droit de résilier un contrat sans mise en demeure ou intervention judiciaire par déclaration écrite avec effet immédiat si le Client ne remplit pas ses obligations en vertu du présent Contrat.

12.5. Tout Contrat sera résilié de plein droit et avec effet immédiat si le Client est déclaré en faillite.

12.6. Les montants que Madaster a facturés ou facturera avant la résiliation ou la dissolution en rapport avec ce que Madaster a déjà exécuté ou livré en exécution du Contrat sont et resteront dus et deviendront immédiatement payables au moment de la résiliation ou de la dissolution, dans la mesure où ils n'ont pas encore été payés par le Client.

## **Article 13. Autres dispositions**

13.1. Madaster peut céder ou externaliser ses droits ou obligations en vertu du Contrat ou des présentes Conditions générales à une entreprise affiliée ou à tout autre tiers engagé par elle à cette fin.

13.2. Toute notification ou autre communication en rapport avec les présentes Conditions et/ou avec le Contrat ou son exécution doit être faite par écrit.

13.3. Dans les présentes Conditions générales, le terme « par écrit » signifie, dans la mesure où la loi le permet, à la fois une communication via les moyens prévus à cet effet sur la Plateforme Madaster, par courrier électronique à l'adresse fournie par les parties dans le cadre de l'établissement de leur relation contractuelle, ou sur papier adressé respectivement à l'adresse de l'utilisateur ou de Madaster. La communication par lettre recommandée n'est requise que si une disposition spécifique le prévoit.

13.4. Si une disposition des présentes Conditions générales est entièrement ou partiellement nulle, annulable ou contraire à la loi, elle sera considérée comme isolée et non applicable. Dans ce cas, l'Utilisateur et Madaster se concerteront pour remplacer la disposition en question par une disposition de portée équivalente qui n'est pas entièrement ou partiellement nulle, annulable ou contraire à la loi. Les autres dispositions des présentes conditions générales resteront pleinement en vigueur.

13.5. Le retard ou le défaut de Madaster de faire valoir tout droit que Madaster a en vertu des présentes Conditions contre l'Utilisateur ne constitue pas une renonciation à ce droit. Le fait que Madaster renonce à un droit qu'elle a en vertu des présentes Conditions ne signifie pas que Madaster renonce également ou doit renoncer à ce droit ou à d'autres droits dans un cas ultérieur.

13.6. Le Client consent à ce que Madaster utilise le nom du Client dans des documents de marketing et tout communiqué de presse et sur le site web afin de mentionner la qualité du Client en tant que Client de Madaster.

## **Article 14. Droit applicable et tribunal compétent**

14.1. Tout litige relevant de l'application des présentes Conditions sera réglé exclusivement selon le droit belge.

14.2. Tous les litiges relatifs aux présentes Conditions générales seront exclusivement tranchés, selon que le défendeur est une entreprise ou non, par le tribunal de l'entreprise d'Anvers, division d'Anvers, ou le tribunal de première instance d'Anvers, division d'Anvers, respectivement.

## CHAPITRE II. PLATEFORME MADASTER

Outre les dispositions du chapitre I. des Conditions générales précitées, les dispositions supplémentaires suivantes s'appliquent à l'utilisation de la Plateforme Madaster :

### Article 15. Utilisation

15.1. Toute utilisation de la Plateforme Madaster est, sauf convention contraire explicite avec Madaster, subordonnée à la conclusion d'un Abonnement à cette fin. L'Abonnement implique uniquement une mise à disposition de droits d'utilisation, à l'endroit où l'hébergement est organisé par Madaster, sans possibilité d'adaptation ou de reproduction.

15.2. Un abonnement ne peut être transféré, mis à disposition ou partagé avec une entité autre que le Client lui-même.

15.3. Le Client est responsable du maintien de la confidentialité des données de connexion qu'il reçoit en exécution d'un Abonnement. Dès que le Client sait ou a des raisons de soupçonner que ses données de connexion sont tombées aux mains de personnes non habilitées, il doit en informer Madaster immédiatement; sans préjudice de la responsabilité propre du Client de prendre des mesures immédiates et efficaces (par exemple en modifiant les données de connexion). Le Client reste responsable de l'utilisation de la Plateforme Madaster par des tiers utilisant les données de connexion du Client. Le Client indemniserà Madaster pour tous les dommages et coûts découlant de et/ou liés à l'utilisation de la Plateforme Madaster par des tiers utilisant les données de connexion du Client.

15.4. À l'exclusion de Madaster, le Client est responsable des activités qui ont lieu sur la Plateforme Madaster par l'accès via les données d'accès du Client concerné.

15.5. Le Client garantit que chaque utilisateur :

- utilise la Plateforme Madaster conformément aux dispositions légales applicables, aux présentes Conditions générales et aux Conditions particulières ;
- fait preuve de la prudence nécessaire lors de l'utilisation de la Plateforme Madaster et ne l'utilise qu'aux fins auxquelles elle est destinée. L'utilisateur n'est pas autorisé à stocker ou à traiter des documents, des images, des films vidéo et/ou des fichiers de données qui n'ont rien à voir avec l'utilisation prévue ;
- fait toujours preuve de prudence et d'attention à l'égard des données potentiellement dangereuses ou illégales ;
- s'abstient de toute action dont on peut raisonnablement penser qu'elle pourrait nuire au bon fonctionnement de la Plateforme Madaster.

### Article 16. Utilisation des applications et services de tiers

16.1. Par l'intermédiaire de la Plateforme, le Client peut accéder à des produits, services, sites web, liens, contenus, matériels ou applications de tiers (ci-après « Apps et Services de Tiers »). Les Apps et Services de Tiers permettent à l'utilisateur de stocker des contenus ou des données téléchargés, stockés ou partagés avec l'éditeur, le fournisseur ou l'opérateur des Apps et Services de Tiers.

16.2. L'installation et l'utilisation des Apps et des Services de Tiers peuvent nécessiter l'acceptation par le Client de conditions d'utilisation supplémentaires. L'utilisateur déclare qu'il lira ces conditions supplémentaires avec toute l'attention requise.

16.3. Les conditions supplémentaires de ces tiers n'affectent pas les Conditions générales en vigueur et/ou les Conditions particulières déjà convenues.

16.4. L'utilisateur assume tous les risques et responsabilités liés à l'utilisation de ces applications et services de tiers. L'utilisateur reconnaît que Madaster ne garantit pas l'utilisation des applications et services de tiers.

16.5. Madaster décline toute responsabilité pour les informations fournies par des tiers.

### Article 17. Données

17.1. Madaster permet que les données saisies par les Utilisateurs du Client sur la Plateforme Madaster soient stockées dans un emplacement réservé au Client afin que ces données soient sauvegardées le mieux possible. Madaster s'assure également que des sauvegardes sont effectuées de la Plateforme Madaster et des Données du Client qui y sont stockées à des intervalles programmés.

17.2. La Plateforme a été développée sur la plateforme Microsoft Azure et utilise par conséquent différents services pour l'enregistrement et le traitement des informations au sein de la Plateforme. Par conséquent, la politique de sauvegarde de Madaster se compose de plusieurs éléments :

- Enregistrement de données sources (brutes)

Les données sources brutes sous forme de fichiers IFC et Excel sont stockées via le service « Azure Storage ». Tous les fichiers téléchargés au sein de la plateforme sont stockés dans ce

service et donc également stockés dans un stockage géographiquement redondant. Cela implique que toutes les données dans ce service sont automatiquement répliquées vers une colocation dans une autre région géographique. En cas de défaillance de la région primaire, la Plateforme bascule automatiquement sur la région secondaire. Outre le stockage redondant des données, les données sources sont également copiées périodiquement (quotidiennement) vers un service de stockage secondaire, entre autres à titre de sécurité en cas de scénario de suppression accidentelle.

- **Enregistrement de données structurées pour les aperçus Madaster**

Pour les besoins des différents aperçus de la Plateforme, les informations nécessaires sont extraites et enrichies des données sources brutes, puis stockées dans la couche de données structurées de la Plateforme. Pour la couche de données, la Plateforme utilise Azure Cosmos DB qui fournit un stockage redondant et une sauvegarde périodique de ces données. Outre ces services de sauvegarde standard, les données d'Azure Cosmos DB sont également copiées périodiquement (quotidiennement) vers un service de stockage secondaire, entre autres à titre de sécurité en cas de scénario de suppression accidentelle.

17.3. La restauration des sauvegardes individuelles ne fait pas partie du service standard de Madaster et ne peut être effectuée que moyennant des frais supplémentaires.

17.4. Compte tenu de l'état de la technique et des coûts de mise en œuvre ainsi que des risques de violation variant en termes de probabilité et de gravité, Madaster prendra des mesures techniques et organisationnelles raisonnables pour sécuriser et garder en sécurité les données traitées dans et par la Plateforme Madaster au nom du Client.

17.5. Le Client reste le propriétaire légitime de ses données stockées, éditées, traitées ou autrement saisies via la Plateforme Madaster. Le Client détermine lui-même et est responsable du choix des données qui sont stockées, éditées, traitées ou autrement saisies dans la Plateforme Madaster, sans aucune obligation de la part de Madaster.

17.7. Le Client accorde à Madaster le droit de copier, de stocker, de transmettre, de classer autrement, de distribuer par l'intermédiaire de supports de communication et d'afficher sur ou par l'intermédiaire de la Plateforme Madaster le contenu téléchargé, stocké ou partagé ou les données, selon le cas, sur une base anonyme.

17.8. Après la résiliation de l'Abonnement, les Données seront conservées par Madaster pendant une période de deux (2) mois, période pendant laquelle Madaster peut encore remettre les Données à disposition à la demande de l'Utilisateur et à un coût à convenir, afin de transférer ou de stocker les Données sur un autre support de stockage ou dans un autre domaine. À la fin de cette période, toutes les Données seront définitivement supprimées.

17.9. Le Client déclare et garantit que, pendant la durée de l'Abonnement, il détient (et détiendra) tous les droits nécessaires pour le contenu ou les Données téléchargées, stockées ou partagées par lui ou ses Utilisateurs sur ou par le biais de la Plateforme Madaster et que leur collecte, leur utilisation et leur conservation par le biais de la Plateforme Madaster n'enfreignent aucun droit d'autrui.

## **Article 18. Suspension**

18.1. Madaster est expressément autorisée à bloquer temporairement ou définitivement l'enregistrement et/ou l'accès du Client et/ou d'un ou plusieurs Utilisateurs au domaine de la Plateforme Madaster en cas de violation (présumée) des dispositions du Contrat ou de tout droit légal de Madaster ou d'autres détenteurs de droits de propriété intellectuelle.

## **Article 19. Disponibilité**

19.1. Madaster ne garantit pas que la plateforme et les Applications et Services de Tiers offerts par le biais de la Plateforme sont exempts de défauts et fonctionneront sans interruption. Ceux-ci peuvent être indisponibles de temps à autre, peuvent être offerts sur une base limitée ou peuvent varier en fonction de la région ou de l'équipement de l'Utilisateur. Madaster ne donne également aucune garantie à cet égard quant à l'adéquation à un usage ou à un but particulier.

19.2. Madaster vise une disponibilité de la Plateforme Madaster pendant 99,5 % de la durée du Contrat.

19.3. Sauf convention contraire, Madaster peut mettre temporairement hors ligne la Plateforme Madaster ou une ou plusieurs parties de celle-ci et/ou en restreindre l'utilisation dans les cas où cela est nécessaire de l'avis de Madaster, par exemple à des fins de maintenance préventive ou pour effectuer des corrections ou des ajustements. Madaster informera le Client dans les plus brefs délais de l'indisponibilité temporaire ou de l'utilisation restreinte de la Plateforme si cela affecte raisonnablement les activités commerciales du Client. Dans les cas où la Plateforme doit être mise hors ligne ou l'utilisation de la Plateforme Madaster doit être restreinte avec effet immédiat, Madaster informera le Client dès que raisonnablement possible.

19.4. En cas de perturbation, d'interruption ou de panne de la Plateforme Madaster, le Client peut ne pas être en mesure d'accéder au contenu ou aux Données téléchargées, stockées ou partagées. Il

incombe au Client de sauvegarder régulièrement le contenu et/ou les Données téléchargées, stockées ou partagées, que le Client les stocke sur la Plateforme Madaster ou sur des Apps et Services de Tiers.

#### **Article 20. Améliorations**

20.1 Madaster investit constamment dans l'amélioration de la Plateforme et peut à tout moment modifier la Plateforme Madaster, ajouter ou supprimer des caractéristiques de celle-ci ou cesser de fournir un accès aux Applications et Services de Tiers. Cela peut notamment être le cas si un contrat entre Madaster et un tiers ne lui permet plus de mettre le matériel à disposition, s'il n'est plus possible pour Madaster de fournir une fonctionnalité, si la technologie s'est développée différemment, ou s'il résulte des commentaires des Clients qu'un changement est nécessaire. Le Client sera informé à l'avance du changement apporté à la Plateforme.

### **CHAPITRE III. SERVICES MADASTER**

Outre les dispositions du chapitre I. des Conditions générales précitées, les dispositions supplémentaires suivantes s'appliquent aux Services Madaster :

#### **Article 21. Services Madaster en matière de données**

21.1. Si et dans la mesure où des services de données sont fournis par Madaster, Madaster ne garantit pas l'exhaustivité et l'exactitude des données. Ces données appartiennent à des tiers, pour lesquels Madaster n'a aucune responsabilité et sur lesquels Madaster n'a aucune influence.

21.2. Madaster ne garantit pas que l'utilisation des Données soit adaptée à l'objectif visé par le Client. Par conséquent, Madaster n'est pas non plus responsable de la fourniture des Données et de l'utilisation des Données par le Client.

#### **Article 22. Services Madaster en matière de formation**

22.1. L'annulation de la participation à un atelier, à un cours ou à une formation et ses conséquences sont régies par ce que les parties ont convenu par écrit à cet égard ou, à défaut, par les dispositions suivantes :

- 100 % des frais doivent être payés si et dans la mesure où l'annulation est faite au plus tard 7 jours civils avant le jour où l'atelier, le cours, la formation devait avoir lieu ;
- 50 % des frais doivent être payés si et dans la mesure où l'annulation est faite au plus tard 14 jours civils avant le jour où l'atelier, le cours, la formation devait avoir lieu ;
- 25 % des frais doivent être payés si et dans la mesure où l'annulation est faite au plus tard 21 jours civils avant le jour où l'atelier, le cours, la formation devait avoir lieu ;
- L'annulation jusqu'à 21 jours civils avant le jour où l'atelier, le cours, la formation devait avoir lieu peut se faire sans frais.

22.2. Toute annulation doit être notifiée à Madaster par écrit, faute de quoi l'annulation ne sera pas considérée comme ayant été faite.

22.3. Si le nombre d'inscriptions le justifie - à la seule discrétion de Madaster - Madaster a le droit de combiner l'atelier, le cours, la formation avec un ou plusieurs autres ateliers, cours ou formations, et a le droit de les faire avoir lieu à une date ou une heure ultérieure. Si et dans la mesure où Madaster décide de le faire, l'Utilisateur ne peut se prévaloir d'aucun droit au remboursement et/ou à une réduction des frais d'atelier, de cours et de formation.