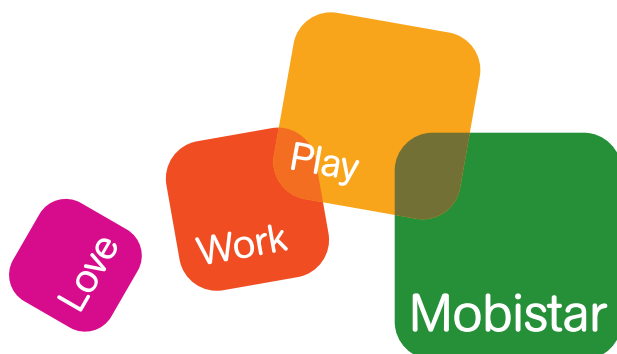


# Conditions spécifiques du Mobile Device Management



## DISPOSITIONS GENERALES

### 1. Offre et Convention

**1.1** Les présentes conditions contractuelles (ci-après dénommées 'les Conditions') s'appliquent aux offres, rapports légaux et conventions en vertu desquels Mobistar ('le Fournisseur') fournit des services de Mobile Device Management ('services MDM') à son client ('le Client').

**1.2** Le Client garantit l'exactitude et l'exhaustivité des mesures, exigences, indications de performances et autres données sur lesquelles le Fournisseur base son offre et qui ont été remises au Fournisseur par le Client ou en son nom.

### 2. Durée

**2.1** La présente Convention MDM entrera en vigueur à la date de signature et le restera pour une période de 12 mois à compter de la date du document dûment signé.

**2.2** Le Contrat MDM sera reconduit tacitement pour une période indéterminée, à moins que le Client ou le Fournisseur y mette fin par écrit, en respectant dûment une période de préavis de trois mois avant l'échéance de la période concernée.

### 3. Informations confidentielles, clause de non-sollicitation des employés et respect de la vie privée

**3.1** Chacune des parties s'engage à ne révéler aucune des informations reçues par l'autre partie et dont le caractère confidentiel est connu ou devrait être connu de par leur nature, sauf en cas d'obligation légale de les divulguer. La partie recevant les informations confidentielles pourra uniquement les utiliser aux fins pour lesquelles elles ont été fournies. Sera de toute façon considérée comme confidentielle l'information désignée comme telle par l'une ou l'autre des parties.

**3.2** Dans la mesure où le Fournisseur reçoit des informations personnelles, celles-ci devront servir exclusivement à : (i) fournir les services ; (ii) personnaliser son approche du Client ; (iii) traiter les plaintes ou les réclamations ; (iv) améliorer l'efficacité de ses méthodes commerciales ou (v) prévenir ou déceler toutes fraudes et irrégularités. Le Client aura le droit de vérifier les informations et d'y apporter des corrections.

**3.3** Le Client préservera le Fournisseur de toutes plaintes de personnes dont les données personnelles ont été enregistrées ou traitées par rapport à un registre de personnes conservé par le Client ou pour lesquelles le Client est responsable de par la loi ou autre, à moins que le Client prouve que les faits sous-jacents à la revendication sont uniquement imputables au Fournisseur.

### 4. Risque

**4.1** Les risques de perte, vol ou détérioration des biens, produits, logiciels ou données faisant l'objet de la Convention MDM seront transférés au Client dès le moment où ces biens seront mis à sa disposition ou à la disposition d'une personne auxiliaire intervenant en son nom.

### 5. Coopération du Client ; télécommunications

**5.1** Le Client communiquera toujours au Fournisseur, en temps opportun, toutes données ou informations utiles et nécessaires à la bonne exécution de la convention et il y prêtera tout son concours, en ce compris l'accès à ses bâtiments. Si le Client fait appel à ses propres collaborateurs pour coopérer à l'exécution de la Convention MDM, ceux-ci devront posséder les connaissances, l'expérience et les qualifications nécessaires et être suffisamment disponibles.

**5.2** Le Client est responsable du choix, de l'usage et de l'application dans son organisation du matériel, des logiciels, des bases de données, des infrastructures de télécommunications et des autres produits et matériel ainsi que des prestations de service proposées par le Fournisseur. Il est également responsable des procédures de contrôle et de sécurité et d'une gestion adéquate du système.

**5.3** Si le Client fournit les logiciels, le matériel, les bases de données ou les données sur des supports d'information. Ces supports devront satisfaire aux spécifications requises par le Fournisseur.

**5.4** Si les données, équipements, logiciels ou collaborateurs nécessaires à l'exécution de la Convention MDM ne sont pas mis à la disposition du Fournisseur par le Client, ne le sont pas en temps voulu ou ne sont pas conformes aux accords, ou si le Client, d'une autre façon, ne satisfait pas à ses obligations, le Fournisseur aura le droit de suspendre l'exécution de la Convention, en tout ou en partie, et de porter en compte les frais survenus de ce fait, selon ses tarifs habituels, sans préjudice de son droit de faire valoir tout autre droit légal.

**5.5** Si des collaborateurs du Fournisseur doivent exécuter des travaux sur le site du Client, le Client devra fournir, sans frais, les équipements raisonnablement souhaités par ces collaborateurs, comme un lieu de travail doté de matériel informatique et d'équipements de télécommunications. Cet espace de travail et ces installations devront se conformer à toutes les lois et autres réglementations applicables ainsi qu'aux dispositions en matière de conditions de travail. Le Client préservera le Fournisseur de toute revendication introduite par des tiers, notamment par les collaborateurs du Fournisseur ayant subi des dommages dans le cadre de l'exécution de la Convention, lorsque ces préjudices découlent d'actes ou de négligences du Client ou de situations insuffisamment sûres dans son organisation. Le Client devra informer les collaborateurs du Fournisseur en temps utile d'éventuelles règles de sécurité applicables au sein de son organisation.

## 6. Délais de livraison

**6.1** Tous délais de livraison et autres indiqués par le Fournisseur ont été fixés au mieux, en fonction de données connues par le Fournisseur lors de la conclusion de la Convention MDM. Le Fournisseur mettra tout en œuvre pour respecter au maximum les périodes de livraison et autres convenues.

**6.2** Toutefois, le seul fait qu'un délai de livraison ou autre, convenu ou déclaré, ait été dépassé ne sera pas considéré comme un manquement du Fournisseur à ses obligations. En toutes circonstances, même si les Parties ont expressément convenu une date fixe par écrit, le Fournisseur ne pourra pas être considéré comme ayant manqué à ses obligations en raison du dépassement des délais tant que le Client ne lui aura pas fait parvenir un avertissement écrit et dûment documenté.

**6.3** Le Fournisseur ne sera pas tenu de respecter des délais de livraison ou autres, fixes ou non, impossibles à tenir en raison de circonstances échappant à son contrôle et survenues après la conclusion de la Convention MDM. Le Fournisseur ne sera pas non plus tenu par des délais de livraison, fixes ou non, si les Parties ont convenu de modifier la base ou la portée de la Convention MDM (travaux supplémentaires, modifications des spécifications techniques, etc.). Si le risque de dépassement de quelque délai est imminent, le Fournisseur et le Client s'entendront aussitôt que possible.

## 7. Suspension d'une commande

Le Client ne peut pas annuler ou modifier une commande signée. Si le Client requiert une annulation ou un changement, le Fournisseur a le droit de refuser et/ou de facturer des frais administratifs avant d'accepter l'annulation/le changement. En l'absence de l'approbation écrite du Fournisseur, les factures liées à la commande sont exigibles dans leur intégralité à la date d'échéance.

## PRESTATION DE SERVICES – GENERALITES

Outre les dispositions générales des présentes Conditions, les dispositions précisées dans le présent chapitre 'Prestation de services' sont d'application si le Fournisseur accomplit des prestations de services telles que conseils, études, consultance, programmes d'étude, séances de formation, aide, hébergement, installation, implémentation ou administration de logiciels ou de systèmes d'information et la prestation de services concernant les réseaux. Ces dispositions ne portent pas atteinte à celles figurant dans les présentes Conditions eu égard à des services spécifiques comme le service informatique et le développement de logiciels, l'hébergement, la formation et la maintenance.

## 8. Exécution

**8.1** Le Fournisseur mettra tout en œuvre pour exécuter la prestation de services soigneusement et, le cas échéant, conformément aux accords et aux procédures convenus avec le Client et consignés par écrit. Tous les services prestés par le Fournisseur le seront sur la base d'une obligation de moyens, sauf si le Fournisseur s'est expressément engagé à un résultat précis dans la Convention MDM écrite. Toutes les conventions liées à un niveau de service devront toujours être expressément stipulées par écrit.

**8.2** S'il a été convenu que la prestation de services se fera par phases, le Fournisseur peut reporter le début des services prévus, jusqu'à ce que le Client ait approuvé par écrit les résultats de la phase précédente ou jusqu'à la réception du paiement intégral correspondant à la phase précédente.

**8.3** Dans l'accomplissement des services, le Fournisseur sera uniquement obligé de respecter les délais et les instructions précises transmises par le Client s'ils ont été expressément convenus par écrit.

## 9. Modifications et travaux supplémentaires

**9.1** Si le Fournisseur, sur demande du Client ou avec son consentement préalable, a accompli des travaux ou d'autres prestations qui ne relèvent pas du contenu ou de la portée de la prestation de services convenue, ces travaux ou ces prestations seront rémunéré(s) au Fournisseur par le Client selon les tarifs habituels du Fournisseur. Cependant, le Fournisseur n'est pas obligé de

satisfaire à pareille demande et il peut exiger que celle-ci fasse l'objet d'une convention écrite séparée et préalable.

**9.2** Le Client admet que les travaux ou les prestations visées à l'article 9.1 peuvent affecter le moment convenu ou prévu de l'achèvement de la prestation de services et les responsabilités réciproques du Client et du Fournisseur. Le fait que des travaux supplémentaires s'avèrent nécessaires pendant l'exécution de la Convention MDM ne pourra jamais être considéré comme un motif de résiliation ou d'annulation de celle-ci.

**9.3** Pour autant qu'un forfait ait été convenu pour la prestation de services, le Fournisseur informera le Client sur demande, au préalable et par écrit, des conséquences financières de ces travaux ou prestations additionnel(le)s.

## 10. Sécurité, caractère privé et périodes de garde

**10.1** Le Fournisseur traite des données personnelles au nom du Client. Le Fournisseur est considéré comme le 'Responsable du traitement' et le Client comme le 'Contrôleur' (ces termes étant définis dans la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée dans le cadre du traitement des données personnelles).

**10.2** Dans le cadre de ses obligations de Responsable du traitement des données, le Fournisseur respectera, à tous égards, la législation en vigueur en matière de protection des données.

**10.3** Quand le Fournisseur traitera des données personnelles dans le cadre de la Convention MDM, il :

- a) prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées contre tout traitement non autorisé ou illégal des données personnelles et contre la perte, la destruction ou l'endommagement de données personnelles. Ces mesures conféreront un niveau de sécurité qui ne pourra pas être inférieur aux exigences légales et qui sera adapté au préjudice susceptible d'être causé par un traitement non autorisé ou illégal des données personnelles ou par la perte accidentelle, la destruction ou l'endommagement de ces données
- b) traitera les données personnelles uniquement au nom du Client, conformément à la Convention MDM, selon les instructions du Client ou dans le respect de la loi ou de tout autre organe de réglementation compétent
- c) s'abstiendra de divulguer les données personnelles telles que définies par la législation applicable à une tierce partie, sauf si la présente Convention MDM l'y autorise, s'il a reçu des instructions du Client ou si la loi ou tout autre organe de réglementation compétent le requiert
- d) n'utilisera pas les données personnelles à des fins incompatibles avec la présente Convention MDM.

**10.4** Le Fournisseur est autorisé à divulguer les données personnelles à son personnel s'il y est tenu pour respecter ses obligations en vertu de la Convention MDM. Le Fournisseur garantit la fiabilité du personnel ayant accès aux données personnelles. Il veille à ce que ce personnel connaisse et respecte les obligations imposées au Fournisseur par la présente Convention MDM et la législation en matière de protection des données.

**10.5** Le Fournisseur s'engage à préserver le Client de toute réclamation adressée par une tierce partie à l'encontre du Client et découlant directement du non-respect du présent article 10 par le Fournisseur. Le Fournisseur ne sera pas tenu pour responsable envers le Client des dommages indirects ou consécutifs, incluant sans s'y limiter la perte de bénéfice, la perte de parts de marché, la perte d'économies anticipées, la perte de sa réputation, la perte de clients et la perte de données.

## SERVICES D'HEBERGEMENT

### 11. Conditions d'utilisation

**11.1** Le Fournisseur vise à fournir des services d'hébergement de qualité supérieure pour ses solutions sans fil, et ce, en proposant une disponibilité 24 heures/24 et 7 jours/7 (à l'exception des périodes de maintenance préalablement annoncées et des redémarrages périodiques opérés à titre préventif), sans interruption ou perte de qualité. Néanmoins, étant donné la nature des services et le nombre de parties intermédiaires impliquées, le résultat ne peut pas toujours être garanti (p. ex. risque de perte de connexion internet ou de l'infrastructure de communications administrée par le fournisseur du logiciel MDM), sauf mention contraire expresse dans la Convention MDM.

**11.2** Le Client devra respecter les instructions raisonnables du Fournisseur afin d'obtenir et de conserver la meilleure qualité pour les services d'hébergement. Le Client sera personnellement responsable de l'utilisation correcte de l'infrastructure opérationnelle, des logiciels et de la continuité de la connexion au service hébergé.

**11.3** Le Fournisseur ne pourra pas être tenu pour responsable des dommages dus à des pertes de données, une violation de la sécurité, des pertes de temps ou des dommages causés au matériel ou aux logiciels du Client par des logiciels malveillants (p. ex. virus).

**11.4** Le Client n'est pas autorisé à utiliser les services d'hébergement à des fins illégales et/ou inappropriées (p. ex. spamming) et il dégagea entièrement le Fournisseur de toute responsabilité à ce sujet.

## 12. Maintenance et interruptions

**12.1** L'infrastructure du Fournisseur sera continuellement améliorée. Le Fournisseur peut interrompre provisoirement (une partie de) ses services et/ou du réseau à des fins de maintenance et/ou de mise à niveau. Les services ne seront, cependant, pas interrompus sans nécessité absolue. Les éventuelles interruptions seront dûment annoncées au préalable, à moins qu'il s'agisse de brèves interruptions limitées pour lesquelles on ne peut s'attendre à une annonce générale.

**12.2** Le Client devra communiquer au Fournisseur toutes les informations nécessaires pour conserver et/ou réactiver ses connexions.

**12.3** Le Client devra informer, dès que possible, le Fournisseur de tout problème ou interruption.

## 13. Environnement requis

**13.1** Le Client n'aura pas le droit de connecter des équipements et des systèmes non livrés par le Fournisseur aux équipements qui lui ont été vendus. Il ne pourra pas non plus y installer des logiciels non livrés par le Fournisseur. Le Client sera responsable des frais de vérification et de correction des erreurs de fonctionnement apparaissant lors de la connexion d'équipements ou de l'installation de logiciels non livrés par le Fournisseur.

**13.2** Si le Fournisseur a convenu d'effectuer l'installation, le Client devra mettre à sa disposition, avant la livraison des équipements, un site d'installation adéquat, doté de toutes les commodités nécessaires, comme la présence de branchements et d'installations de télécommunications. Le Client devra respecter toutes les instructions du Fournisseur nécessaires pour procéder à l'installation.

**13.3** Le Client assumera le risque de perte ou de vol ou de dommages causés aux équipements pendant la période où ils sont en sa possession et il dégagera entièrement le Fournisseur de toute responsabilité à cet égard. Il appartiendra au Client d'assurer ce risque.

## 14 Garantie et réparations

**14.1** Le Fournisseur réparera de son mieux tout matériel défectueux et vice de fabrication des équipements qu'il a livrés, conformément aux dispositions de la garantie ou du contrat de maintenance, et ce, gratuitement et dans un délai raisonnable, si ces problèmes ont été portés à sa connaissance avec des précisions détaillées. Le cas échéant, les garanties du fabricant seront d'application. Si, de l'avis raisonnable du Fournisseur, les réparations ne sont pas possibles, durent trop longtemps ou sont trop onéreuses, le Fournisseur aura le droit de remplacer les équipements gratuitement par d'autres semblables, mais pas nécessairement identiques. La garantie ne couvre pas la conversion de données nécessaire à la suite des réparations ou du remplacement des équipements. Tous les éléments remplacés resteront la propriété du Fournisseur. L'obligation de garantie expirera si le matériel défectueux ou les vices de fabrication sont dus, dans l'ensemble ou en partie, à une utilisation incorrecte, négligente ou incompétente, à des causes externes comme des dégâts des eaux ou un incendie ou si le Client a apporté des modifications ou provoqué des changements dans les équipements ou dans les pièces fournies par le Fournisseur dans le cadre de la garantie ou de la maintenance sans l'autorisation du Fournisseur. Le Fournisseur ne pourra pas retarder l'octroi de cette permission pour des motifs non raisonnables.

**14.2** Pour permettre au Fournisseur de mener à bien les travaux de maintenance et les réparations nécessaires, le Client veillera à lui donner accès au site d'installation pendant ses heures et ses jours normaux de travail. Le Client devra informer immédiatement le Fournisseur en cas de dysfonctionnement des équipements et il demandera à un de ses collaborateurs qualifiés dans ce domaine de fournir une description détaillée du dysfonctionnement.

**14.3** Avant de remettre les équipements au Fournisseur pour la maintenance, le Client devra s'assurer qu'une copie de sauvegarde correcte et complète a bien été effectuée.

**14.4** Le Fournisseur facturera les travaux et frais de réparation non couverts par la présente garantie à ses tarifs habituels.

## UTILISATION ET MAINTENANCE DES LOGICIELS

Outre les dispositions générales, les dispositions précisées dans le présent chapitre 'Utilisation et maintenance des logiciels' sont applicables à tous les logiciels mis à disposition par le Fournisseur, à savoir les programmes informatiques présentés sous une forme qu'une machine de traitement de données peut lire et consignés sur des supports qu'une telle machine peut lire, ainsi qu'à la documentation afférente, en ce compris les nouvelles versions éventuellement fournies par le Fournisseur et les sites internet.

## 15. Droit d'utilisation

**15.2** Le logiciel ne peut être utilisé par le Client que dans sa propre entreprise ou organisation, sur la seule unité de traitement, pour un nombre déterminé et un type d'utilisateurs ou terminaux pour lesquels le droit d'usage a été conféré, pour autant qu'il n'en soit pas convenu autrement. En cas de dysfonctionnement de l'unité de traitement susmentionnée, le logiciel peut être utilisé sur une autre unité de traitement pendant la durée du dysfonctionnement. Le droit d'utilisation peut se rapporter à plusieurs unités de

traitement dans la mesure où cela figure explicitement dans la convention.

**15.3** Le code source du logiciel et de la documentation technique créée lors de son développement ne seront pas mis à la disposition du Client, même si le Client est prêt à verser des compensations financières pour en avoir connaissance. Le Client reconnaît que le code source est confidentiel de par sa nature et qu'il constitue un secret commercial du Fournisseur.

## 16. Garantie

**16.1** Le Fournisseur met des logiciels de tiers à la disposition du Client conformément aux conditions de garantie et pendant la période de garantie que prévoient les conditions de la tierce partie concernée pour les logiciels en question. Le Client est tenu d'accepter les conditions susmentionnées de la tierce partie.

**16.2** Le Fournisseur ne garantit pas que le logiciel ne connaîtra jamais d'interruptions, d'erreurs ou d'autres défauts ni que toutes les erreurs et tous les défauts seront corrigés. Le Fournisseur pourra facturer les réparations à ses tarifs habituels si elles font suite à une erreur de manipulation ou à un usage inadéquat de la part du Client, si elles découlent d'autres causes non imputables au Fournisseur ou si les défauts avaient pu être constatés lors de l'exécution de l'essai d'acceptation convenu.

**16.3** La récupération de données endommagées ou perdues ne relève pas de la garantie. L'obligation de garantie est nulle si le Client apporte ou fait apporter des modifications au logiciel sans autorisation écrite du Fournisseur. Le Fournisseur ne pourra, cependant, pas retarder déraisonnablement l'octroi d'une telle autorisation.

**16.4** La résolution des problèmes pourra se faire à distance ou dans un lieu déterminé par le Fournisseur. Le Fournisseur a le droit d'apporter au logiciel des solutions provisoires, des solutions de contournement de programme ou des restrictions susceptibles d'éviter les problèmes.

**16.5** Le Fournisseur n'est pas tenu de réparer d'éventuels défauts signalés après l'expiration de la période de garantie, à moins que les Parties aient conclu une convention de maintenance comprenant une telle obligation de réparation.

## 17. Maintenance

**17.1** Si un contrat de maintenance a été conclu pour le logiciel ou si la maintenance est comprise dans la rémunération pour l'utilisation du logiciel, le Client, conformément aux procédures appliquées par le Fournisseur, avisera ce dernier en détail des défauts constatés au niveau du logiciel. Après avoir reçu cet avis, le Fournisseur essaiera de corriger de son mieux les éventuels défauts et/ou il apportera des corrections dans les versions ultérieures du logiciel. En fonction de l'urgence, les résultats seront mis à la disposition du Client de la manière déterminée par le Fournisseur et dans les délais qu'il aura définis. Le Fournisseur a le droit d'apporter au logiciel des solutions provisoires, des contournements de programme ou des restrictions susceptibles d'éviter les problèmes. En l'absence de conventions expresses à cet égard, le Client installera, configurera, réglera personnellement les paramètres en vue de l'exécution adéquate du logiciel corrigé ou de la nouvelle version fournie et, si nécessaire, il adaptera les équipements et l'environnement utilisateur utilisés dans ce contexte. Sauf mention contraire expresse, le Fournisseur ne sera pas tenu de convertir les données.

**17.2** Pendant toute la durée d'un contrat de maintenance, le Fournisseur mettra les nouvelles versions corrigées du logiciel à la disposition du Client dès qu'elles seront disponibles. Trois mois après la mise à disposition d'une version corrigée, le Fournisseur ne sera plus tenu de réparer les défauts éventuels de l'ancienne version ni de fournir une assistance en ce qui concerne l'ancienne version en question. Lorsqu'il met à disposition une version comprenant de nouvelles options et fonctions, le Fournisseur peut exiger du Client qu'il signe une nouvelle convention et verse une nouvelle rémunération pour cette prestation.

## MATERIEL

Outre les dispositions générales des présentes Conditions particulières du Mobile Device Management, les dispositions précisées dans le présent chapitre sont d'application si le Fournisseur vend du matériel au Client. Dans la mesure où l'objectif des dispositions suivantes n'est pas contradictoire, le terme 'équipement' vaudra également pour les pièces séparées des différents équipements.

## 18. Choix, livraison et risque

**18.1** Le Client assumera le risque du choix de l'équipement acheté. Le Fournisseur ne garantira pas que l'équipement est adapté à l'usage prévu par le Client, à moins que les usages prévus aient été clairement spécifiés, sans réserve, dans la convention d'achat écrite signée entre les Parties.

**18.2** Le matériel vendu par le Fournisseur au Client sera livré au Client dans les entrepôts du Fournisseur. Le Fournisseur livrera le matériel vendu au Client dans un lieu à désigner par le Client uniquement si cela a été convenu par écrit. Le Fournisseur informera le Client en temps opportun de la date prévue pour la livraison du matériel. Les heures de livraison indiquées par le Fournisseur ne seront jamais qu'indicatives.

**18.3** La livraison du matériel se fera dans le lieu de livraison convenu, au prix d'achat convenu. Sauf mention expresse contraire, le prix d'achat des équipements ne comprendra pas les frais de transport, d'assurance, de manutention, de levage, les installations provisoires de stockage et autres frais similaires.

**18.4** Le risque de perte, de vol et de dommages causés aux équipements sera transféré au Client dès la livraison des biens au Client. En cas d'utilisation d'un transporteur pour procéder à la livraison (que ce soit ou non à la demande du Client ou en vertu de ses instructions), ce risque de perte, vol ou dommages sera alors transféré au Client dès la livraison des biens au transporteur.

**18.5** Le Fournisseur conditionnera le matériel à livrer selon les normes qu'il applique habituellement. Si le Client demande un emballage particulier, les frais additionnels seront à sa charge. En ce qui concerne les emballages de produits livrés par le Fournisseur et laissés chez lui, le Client respectera les prescriptions des réglementations en vigueur dans ce domaine. Le Client préservera le Fournisseur de toute réclamation de tiers du fait du non-respect de telles réglementations.

## 19. Le matériel du sous-traitant

**19.1** Si et pour autant que le Fournisseur mette du matériel de tiers à la disposition du Client, les conditions de ces tiers remplaceront les dispositions des présentes Conditions particulières du Mobile Device Management et elles s'appliqueront à ce matériel, pour autant que le Fournisseur en ait averti le Client par écrit.

**19.2** Le Client devra accepter les conditions susmentionnées de tiers. A sa demande, ces conditions générales devront être mises à sa disposition afin qu'il puisse les consulter. Si et pour autant que les conditions susmentionnées de tiers soient considérées, pour quelque motif que ce soit, comme ne s'appliquant pas à la relation entre le Client et le Fournisseur, ou si elles sont déclarées inapplicables, les présentes Conditions particulières du Mobile Device Management resteront entièrement valables.

## SEANCES DE FORMATION ET COURS

**20.1** Les réservations effectuées de manière provisoire ne seront pas contraignantes.

**20.2** Si le Client souhaite modifier une réservation après confirmation de celle-ci par le Fournisseur, le Fournisseur fera de son mieux pour accéder à sa demande, qui doit être transmise par écrit. En cas d'annulation par le Client, celui-ci doit en avertir le Fournisseur quinze (15) jours calendrier avant le début du cours en question. Le Client enverra l'avis d'annulation à l'adresse mdmsupport@mail.mobistar.be. En cas d'annulation par le Client moins de quinze (15) jours calendrier avant le début du cours, le Client sera redevable de la totalité des droits d'inscription.

**20.3** Si le Fournisseur change la date et/ou le contenu du programme, il en avertira le Client dès que possible. Le Client aura alors le choix d'accepter le changement ou d'opter pour un programme alternatif, pour autant que le Fournisseur puisse lui en proposer un (en cas de frais inférieurs, le Fournisseur devra rembourser la différence). Il pourra aussi résilier le contrat. Le Fournisseur se réserve le droit, en toutes circonstances, d'annuler un programme. Dans ce cas, le Client aura alors le choix d'accepter un programme alternatif, pour autant que le Fournisseur puisse lui en proposer un (en cas de frais inférieurs, le Fournisseur devra rembourser la différence), ou il pourra résilier le contrat. Si le Fournisseur n'est pas en mesure de mettre en place le programme en raison d'un cas de force majeure, il peut annuler la Convention MDM en question ou reprogrammer le service en accord avec le Client. Le Fournisseur a le droit, pour quelque raison que ce soit, de remplacer le personnel affecté à un programme sans avis préalable, voire en cours de programme.

**20.4** Le Client est le seul à décider si un service proposé par le Fournisseur lui convient ou non et il doit s'informer préalablement sur les détails du service et les critères et exigences requis pour les participants. Le Fournisseur rejette toute garantie, expresse ou implicite, concernant la pertinence ou les résultats des programmes.

**20.5** Aucune partie d'aucun programme ne pourra être considérée comme la formulation de conseils professionnels fiables pour un Client précis (notamment, mais sans limitation, en matière d'investissement, de législation, de comptabilité ou de finance). La responsabilité de toute recommandation ou avis de toute sorte dans tout matériel du programme, rapport ou autre matériel d'apprentissage est strictement exclue.

**22.6** Le Client est tenu de respecter toute politique ou réglementation du Fournisseur à propos de tout programme précis ou de l'utilisation des installations de ce dernier. Le Fournisseur se réserve le droit de renvoyer tout participant d'un programme pour non-respect ou inadaptation, auquel cas aucun remboursement ne sera dû.

**20.7** La responsabilité maximale du Fournisseur pour la non-livraison des services contractés se limite strictement au remboursement des frais versés dans le cadre de ces services.

**20.8** Tout le matériel développé pour être utilisé par le Client peut servir aux fins internes autorisées. Il ne peut, cependant, pas être reproduit, distribué ou exploité à toute autre fin sans l'autorisation expresse écrite du Fournisseur. Tout concept utile, méthode, procédure, processus et amélioration de quelque nature que ce soit, réalisé ou conçu pendant un programme, restera la seule propriété intellectuelle du Fournisseur.