

Conditions Générales de Vente

Article 1. Fourniture du Service

Global Broadband Solution (« GBS ») s'engage à fournir au Client, qui accepte, le Service proposé. Celui-ci donne lieu à la signature d'un contrat dont les conditions générales sont les suivantes :

Article 2. Equipement et Accessoires

GBS vend au Client, l'équipement et les accessoires nécessaires à la mise à disposition du Service (l'« Equipement et les Accessoires ») et en assure l'installation chez le Client.

Article 3. Entrée en vigueur et durée du Contrat

Sauf convention contraire, le Contrat prend effet le jour de la mise à disposition du Service au Client.

Le Service est mis à disposition du Client pour une durée minimum de un (1) an à compter du jour de la signature du bordereau « Work Order » visé à l'article 7. 2 .

A défaut de résiliation par écrit et avec accusé de réception trois mois avant l'échéance du Contrat par le Client selon les modalités de l'article 14, celui-ci est tacitement renouvelé pour des périodes successives équivalentes à la durée initiale du Contrat.

Article 4. Modifications des conditions du Contrat

Les conditions du Contrat sont sujettes à modifications. GBS avertit les clients de ces modifications par un avis sur le site Internet : www.gb-solution.com ou www.gbs.cd .

GBS a le droit, en toutes circonstances sur information écrite au préalable, de modifier les caractéristiques du Service.

Les tarifs sont sujets à modification notamment en fonction des conditions imposées par le réseau satellite.

Le Client qui, à l'occasion d'une modification des conditions du Contrat, des caractéristiques du Service ou des tarifs, n'accepte pas les nouvelles conditions, peut résilier le Contrat conformément à l'article 14.

Article 5. Obligations et responsabilités du Client

1. Le Client garantit qu'il est un Utilisateur Final et qu'il ne vendra pas le Service à un tiers sauf autorisation écrite de GBS.

2. Le Client déclare avoir pris connaissance des manuels d'utilisation mis à sa disposition et connaître le fonctionnement du Service. Il déclare que son installation électrique est conforme et dûment reliée à la terre.

3. Le Client s'engage à utiliser le Service dans le respect des conditions énoncées dans le Contrat et est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Service, laquelle devra en toute hypothèse, rester conforme à la loi.

4. Le transfert de la propriété et des risques relatifs à l'Equipement et aux Accessoires a lieu au moment de la livraison au Client.

5. Le Client autorise GBS à réaliser dans les locaux utilisés par le Client, accessibles aisément et à toute heure raisonnable, les

travaux et aménagements nécessaires à l'installation de l'Equipement et des Accessoires.

6. Le Client reconnaît que les logiciels restent la propriété des tiers et de GBS qui sont titulaires des droits intellectuels y afférents, et ceci nonobstant la vente de l'Equipement et des Accessoires au Client.

7. Le Client s'engage à ne pas perturber le réseau, ni mettre le Service en péril par son action ou son omission. Il s'engage notamment à prendre toutes les mesures en vue d'empêcher les intrusions frauduleuses dans le réseau et à utiliser le Service en tenant compte de la nature du réseau et des droits des autres utilisateurs.

8. Le Client est seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel causé à GBS ou à des tiers par lui-même ou une tierce personne utilisant le Service souscrit par le Client.

9. Le Client garantit GBS contre toutes les actions, prétentions ou revendications de tiers invoquant une violation de leurs droits et notamment de leurs droits intellectuels, par l'usage du Service et s'engage à rembourser GBS de toute demande, réclamation ou condamnation en dommages intérêts dont GBS serait l'objet suite à cette violation ou plus généralement suite à tout comportement du Client ou de toute tierce personne utilisant le Service souscrit par le Client.

Article 6. Prix et facturation

La redevance est mensuelle pour la fourniture du Service, selon les tarifs en vigueur communiqués préalablement. Cette redevance sera facturée par anticipation selon la périodicité prévue dans le contrat.

Toute nouvelle installation ou déménagement d'installation sera facturée par GBS selon les tarifs en vigueur. Des frais d'activation seront également facturés en cas de déménagement ou de souscription à une autre configuration du Service.

Toutes nos factures sont payables au plus tard 7 jours à dater de la date de leur émission soit en espèces à un de nos sièges d'exploitation, soit sur l'un de nos comptes en banque dont les numéros se trouvent au bas de la facture.

Sans préjudice des dispositions de l'article 13, tout défaut total ou partiel de paiement dans le délai indiqué emporte de plein droit et sans mise en demeure préalable le paiement d'intérêts de retard au taux de [15%] l'an.

Article 7. Obligations de GBS et garanties

1. La connectivité internationale est fournie par liaison VSAT. GBS s'engage autant que possible à assurer la fiabilité des liaisons et à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer au Client l'accès au Service. GBS n'est en aucun cas responsable des perturbations ou autres dysfonctionnements constatés en amont de ce VSAT. GBS n'octroie aucune garantie, expresse ou implicite, sur la capacité du Service à répondre aux attentes et aux besoins du Client.

2., L'établissement de la connexion au point d'interconnexion est attesté par un bordereau de service « work order » signé par GBS et le Client.

Conditions Générales de Vente

3. GBS accorde au Client à titre de garantie sur l'Équipement et les Accessoires livrés et installés par ses soins, celle qui est accordée par le constructeur et dans les limites précisées par celui-ci et, au maximum, pour une période d'un an à dater de l'achat.

4. GBS s'engage à réparer dans les plus brefs délais tout dérangement qui affecterait l'usage du Service par le Client et qui lui est notifié par appel au Helpdesk de GBS.

5. GBS ne sera pas responsable de l'interruption de Service pour quelque cause que ce soit, hors le dol ou la faute grave de GBS et sans préjudice des dispositions de l'article 11.

6. La responsabilité de GBS est engagée si le Client subit un dommage corporel ou décède à la suite d'une faute ou d'une négligence de GBS.

7. GBS n'est pas responsable des dommages résultant du non respect par le Client de ses obligations et de manière générale des interventions du Client qui excèdent les manipulations prévues et décrites dans les manuels d'utilisation mis à sa disposition ou encore des actes de piraterie informatiques dont le Client pourrait être victime.

8. En toute hypothèse, GBS n'est pas responsable du contenu des communications ou messages, ni de l'intégrité des données transitant par le réseau. Elle n'est pas davantage responsable des services, ni des transactions intervenant entre un tiers et le Client, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par son réseau.

9. Sans préjudice des paragraphes précédents et hors les cas visés au paragraphe 6, la responsabilité de GBS n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés. Sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le client a subis, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels, tels que par exemple les manques à gagner, les pertes de clients ou les pertes de données.

10. Hors les cas visés à l'article 11, dans tous les cas où GBS serait éventuellement déclarée responsable, sa responsabilité se limiterait à la couverture de la police d'assurances souscrite par GBS.

Article 8. Force majeure

La responsabilité de GBS ne peut être engagée en cas de retards ou de manquements dans l'exécution de ses prestations, quand ceux-ci sont la conséquence de cas de force majeure. Est considéré comme cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de GBS, imprévisible ou qu'elles ne pouvait pas éviter, comme notamment les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actes de terrorisme, d'actions de la part des autorités civiles ou militaires, d'embargos, d'explosions, de grèves, d'épidémies, d'intempéries (en ce compris la foudre), toute rupture unilatérale contractuelle par un fournisseur de service de GBS, toute rupture de stock auprès d'un des fournisseurs de GBS.

Au regard de la situation politique prévalant dans l'un des pays de prestation du Service et dans les pays avoisinants, toute action que GBS serait amenée à prendre pour garantir la sécurité de son

personnel ou de ses installations sera considérée comme un cas de force majeure.

Article 9. Maintenance et Suspension

Au cas où les conditions d'exploitation ou d'organisation du réseau l'exigent, GBS peut modifier unilatéralement les caractéristiques techniques du Service.

GBS se réserve le droit d'interrompre ou de limiter le Service à des fins de maintenance, pour effectuer des aménagements ou

en cas d'utilisation ou de dysfonctionnement du Service créant une perturbation de ce Service. GBS veillera à en réduire la durée au temps nécessaire à la réalisation des travaux et ne sera redevable d'aucune indemnité ou dommage de quelque nature que ce soit pour de telles interruptions ou limitations.

Article 10. Helpdesk

GBS met un Helpdesk à disposition du Client, disponible pour régler les problèmes relatifs à la fourniture du Service. Pour toute question relative au Service de GBS, le Client peut :

- consulter le site Internet de GBS : www.gbs.cd;
- contacter le Helpdesk de GBS au numéro : +243 99 60 17400 / 243 99 60 17401;
- envoyer un e-mail à l'adresse suivante : helpdesk@gbs.cd ou helpdesk@lub.gbs.cd

Cette assistance clientèle est assurée selon les horaires suivants (GMT+1) :

- du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 ;
- le samedi de 8h30 à 12h30.

En dehors de cet horaire, le Client peut bénéficier d'une assistance 24h sur 24, 7 jours sur 7, selon la liste de prix en annexe 1.

Sans préjudice des autres dispositions du Contrat, GBS mettra en œuvre les efforts nécessaires pour résoudre les problèmes du Client.

GBS peut, le cas échéant, fournir des prestations complémentaires à la demande du client, dans le cadre de ses compétences, au tarif communiqué.

Article 11. Disponibilité du Service

1. GBS garantit une disponibilité annuelle minimum de 98% de la liaison nécessaire à la fourniture du Service (la « Disponibilité du Service »). Si le Client a plusieurs liaisons avec GBS, la Disponibilité du Service sera déterminée par liaison.

2. La Disponibilité du Service est considérée comme contractuellement défailante (« Indisponibilité contractuelle ») lorsque la voie montante et la voie descendante sont simultanément indisponibles pour plus de 15 (quinze) minutes consécutives. L'Indisponibilité contractuelle annuelle sera calculée sur une période de 360 jours (douze mois de trente jours) à partir de la date effective de mise en service. L'Indisponibilité contractuelle ne comprend en tout cas pas les ruptures ou baisses de qualité des liaisons provoquées par une

Bureau de Belgique

465, Chaussée de Bruxelles
B-1410 Waterloo - Belgique
Tél : +32 2 379 30 45 / 47
Fax : +32 2 372 26 32

Bureau de Kinshasa

4630, Avenue de la Science Gombe,
Kinshasa – R.D.C.
Tél : + 243 81 81 42255

Email: sales@gbs.cd Web: <http://www.gbs.cd>

Bureau de Lubumbashi

486, Avenue Mama Yemo
Lubumbashi - R. D. C
Tél : + 243 990 90 95 00 / 02
+ 243 990 90 85 79

Conditions Générales de Vente

faute ou une négligence du Client ou par les conditions locales sur le site du Client et qui sont en dehors du contrôle de GBS, telles que les conditions climatiques, les ruptures ou faiblesses de courant électrique et les dommages physiques à l'infrastructure locale.

3. En cas d'Indisponibilité contractuelle d'au moins 8 (huit) heures et de maximum 15 jours pour une cause qui n'est pas externe à GBS et qui est confirmée par le staff technique de GBS, le Client a droit à une indemnité, calculée pro rata temporis au taux du contrat souscrit (1 mois soit 30 fois 24 heures).

4. En cas d'Indisponibilité contractuelle pour une cause qui est externe à GBS (par exemple défaillance du satellite), l'indemnité est limitée à un pro rata de l'indemnité reçue du responsable de l'Indisponibilité, répartie entre les différents clients de GBS à l'initiative de cette dernière.

5. Le paiement de l'Indemnité contractuelle sera effectué par le biais d'une note de crédit sur la facture suivante et éteint tout recours éventuel du Client contre GBS.

Article 12. Délai de réparation (SLA)

1. Si une interruption du Service est constatée par le Client, celui-ci est tenu de la signaler à GBS en appelant le Helpdesk de GBS. Un Trouble Ticket est créé par l'opérateur du Helpdesk comprenant les informations communiquées par le Client et les informations complémentaires transmises par les techniciens de GBS.

2. Dès l'établissement du Trouble Ticket, l'opérateur du Helpdesk essaye tout d'abord de déterminer l'origine ou la raison du trouble avec le Client. Une fois que le problème est identifié, soit GBS est en mesure d'effectuer les réparations à distance, soit GBS doit dépêcher des techniciens sur site pour effectuer les réparations :

Pour Kinshasa :

Endéans les 24 Heures (pour les clients de 1 à 10 connexions).
Endéans les 8 Heures (pour les clients de 11 à 20 connexions).
Endéans les 4 Heures (pour les clients + de 20 connexions).

Pour l'intérieur :

A définir au cas par cas en fonction de la localisation de l'équipement.

3. GBS s'engage à prendre immédiatement les mesures afin de procéder à une réparation dans les délais définis ci-dessus après que le Client l'en ait informé.

4. Durant les opérations de réparation, le Client devra rester disponible et coopérer avec GBS.

5. Dès que le problème est résolu, GBS en informera le client et clôturera le Trouble Ticket avec l'accord et la signature du client.

6. L'Indisponibilité contractuelle est suspendue dans les hypothèses suivantes :

- Tous les tests à distance possibles ont été réalisés mais la coopération du Client est impossible en raison de l'absence de personnel du Client dans le site.
- Le Client demande à GBS de reporter la réparation.

- Le Client ne permet pas à GBS d'effectuer les réparations parce que celles-ci impliqueraient l'interruption ou le dérangement d'autres services durant la période de réparation.
- Le Client demande un délai supplémentaire pour effectuer ses propres tests.

Article 13. Suspension et résiliation du Contrat

1. Sans préjudice des autres dispositions du Contrat, si le Client ne remplit pas ou partiellement ses obligations nées du Contrat et notamment ses obligations de paiement de facture, GBS peut suspendre totalement le Service 7 jours calendrier après le premier jour de retard de paiement.

En cas de réactivation ultérieure du Service, des frais forfaitaires seront facturés, selon le tarif applicable en vigueur.

Dans le cas où le client n'aurait pas apuré sa dette dans les 30 jours suivant la date d'exigibilité de la facture, GBS résiliera le contrat sans préjudice de ses droits.

2. En cas de réception d'une plainte d'un tiers prétendant que l'usage du Service par le Client porte atteinte à un des droits de ce tiers, GBS peut suspendre provisoirement l'accès du Client au Service, après envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet pendant cinq jours ouvrables à dater du lendemain de l'envoi.

En cas de réaction du Client, GBS a le droit de communiquer au plaignant les documents justificatifs produits par le Client. Si le plaignant estime les documents non satisfaisants, GBS a le droit, de suspendre provisoirement l'accès du Client au Service.

3. La suspension du Contrat dans les cas visés aux articles 13.1 et 13.2 ne donne droit à aucun paiement de dommages intérêts pour le Client. En outre, pendant toute la durée de la suspension du Service, le paiement du prix reste dû.

4. La suspension du Service prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Le Service est rétabli moyennant paiement par le Client de frais forfaitaires selon les tarifs applicables en vigueur.

5. En cas de manquement grave du client à ses obligations, notamment en cas d'atteinte manifeste aux droits de GBS et des tiers, en cas de mise en péril de l'intégrité du Service et du bon fonctionnement du réseau ou d'utilisation inappropriée ou excessive du Service ne permettant plus à GBS de satisfaire de manière équilibrée les intérêts des autres clients partageant la même bande passante, GBS peut suspendre immédiatement l'accès du Client au réseau et prendre toute mesure technique utile afin de préserver l'intégrité du Service et le bon fonctionnement du réseau.

GBS adresse alors une lettre de mise en demeure au Client de respecter ses obligations.

Si dans un délai de cinq jours ouvrables à compter du lendemain de l'envoi de la lettre de mise en demeure, le client ne remplit pas ses obligations et ne s'est pas engagé à les respecter formellement pour le futur, GBS a le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat.

La résiliation du Contrat ne donne droit à aucun paiement de dommages intérêts pour le Client.

Bureau de Belgique

465, Chaussée de Bruxelles
B-1410 Waterloo - Belgique
Tél : +32 2 379 30 45 / 47
Fax : +32 2 372 26 32

Bureau de Kinshasa

4630, Avenue de la Science Gombe,
Kinshasa – R.D.C.
Tél: + 243 81 81 42255

Email: sales@gbs.cd Web: <http://www.gbs.cd>

Bureau de Lubumbashi

486, Avenue Mama Yemo
Lubumbashi - R. D. C
Tél : + 243 990 90 95 00 / 02
+ 243 990 90 85 79

Conditions Générales de Vente

Article 14. Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut mettre fin au Contrat avant l'échéance de la durée initiale du Contrat, pour quelque raison que ce soit. Dans ce cas, le Client devra informer GBS par écrit avec accusé de réception par GBS, et devra s'acquitter, outre les factures restant dues, d'une indemnité de rupture anticipée du contrat, fixée forfaitairement et irrévocablement à trois mois de Service.

Toutefois, le matériel fourni pour la BLR reste la propriété de GBS jusqu' au terme de la 1-ère année de contrat. Dans le cas d' une rupture anticipative du contrat, ce matériel doit être rendu à GBS.

Article 15. Confidentialité

Tant pendant la durée du Contrat qu'après son expiration pour quelque raison que ce soit, chaque partie s'engage à traiter comme strictement confidentielles toutes les informations commerciales, techniques et financières reçues de l'autre partie dans le cadre du présent contrat, sauf accord préalable et écrit de cette autre partie et sauf le cas où la divulgation des termes du présent contrat serait nécessaire en vertu de la loi ou pour permettre à une partie de faire valoir ses droits dans le cadre d'une procédure judiciaire ou autre ou de répondre aux demandes formulées valablement par toute administration, notamment fiscale, ou autorités judiciaires.

Article 16. Dispositions diverses

1. Le Contrat est incessible sauf accord préalable écrit de GBS.
2. Le Contrat est soumis au droit Congolais.
3. Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout différend susceptible de naître de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat. A défaut, tout différend persistant relatif à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Kinshasa (République Démocratique du Congo).
4. Toutes communications écrites qui seront faites en exécution du présent Contrat devront l'être par lettre à GBS ou au Client, à l'adresse mentionnée par celui-ci lors de la commande.
5. L'éventuelle nullité qui entacherait, en tout en partie, l'une ou l'autre disposition du présent Contrat n'entraînerait pas la nullité de l'ensemble de la disposition partiellement valable ni celle des autres dispositions du présent Contrat.
6. Le Contrat constitue l'intégralité des accords entre parties. Il prime dès lors sur tout accord préalable intervenu entre parties par écrit ou verbalement.