


OLILEO

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version 2.0 — Janvier 2026

Remplace et annule la version du 01 janvier 2020

 **Vente & Location**
Hardware & Software

 **Contrats OMS**
Services Managés M365

 **Régie**
Interventions ponctuelles

I. IDENTIFICATION ET QUALIFICATION DE LA SRL OLILEO

La SRL OLILEO, société de droit belge (anciennement SPRL, transformée en SRL conformément au Code des Sociétés et des Associations du 23 mars 2019), dont le siège social est sis Avenue L. Mommaertslaan 24, 1140 Evere, Belgique, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises de Belgique sous le numéro 0882.897.463 (ci-après dénommée « OLILEO »), est une société spécialisée dans :

- la fourniture d'équipements informatiques neufs ou reconditionnés à neuf (hardware) ;
- la fourniture et la gestion de logiciels ainsi que de licences Microsoft 365 (software) ;
- les services d'infogérance Microsoft 365 sous forme de contrats OMS (Outsourced Managed Services) ;
- les services d'assistance et d'intervention en régie, avec ou sans contrat OMS.

Les éléments repris sous (i) et (ii) sont également disponibles en tant que services proposés à la location. Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») couvrent l'ensemble de ces activités.

II. ACCEPTATION ET APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

2.1

Sauf dérogation écrite et sous réserve de conditions particulières expresses dûment signées par les parties, les présentes CGV sont applicables à toute relation contractuelle unissant les parties. Nonobstant toute disposition contraire sur quelque document que ce soit émanant du client, toutes formes de conditions émises par le client sont réputées non-applicables.

2.2

Le client reconnaît que, dans certains cas, des conditions émises par les fournisseurs d'OLILEO peuvent également être d'application en complément des présentes CGV, notamment lorsque le client fait le choix d'une location en tant que service ou d'abonnements Microsoft 365 via OLILEO en qualité de Microsoft CSP (Cloud Solution Provider).

2.3

En cas de contradiction entre les présentes conditions d'OLILEO et les conditions de ses fournisseurs, les présentes CGV prévaudront.

2.4

Les présentes annulent et remplacent tous les accords antérieurs, écrits ou verbaux portant sur le même objet, y compris la version des CGV du 01 janvier 2020.

III. PRIX, OFFRES ET COMMANDES

3.1

Toutes nos offres et listes de prix sont données sans engagement de notre part et ont un caractère purement indicatif. Nos prix sont modifiables sans avis préalable, notamment dans les hypothèses où un de nos fournisseurs réviserait ses prix, en particulier dans le cadre de contrats Microsoft NCE (New Commerce Experience) ou de tout autre abonnement cloud.

3.2

Toutes nos offres sont faites sous réserve de notre approvisionnement en équipement informatique et, le cas échéant, sous réserve de l'obtention des licences nécessaires auprès de Microsoft ou d'autres éditeurs.

3.3

Toute commande du client lie irrévocablement ce dernier, qu'un acompte ait été payé ou non, mais n'engage OLILEO qu'après acceptation par écrit de celle-ci.

3.4

OLILEO se réserve le droit de facturer au client au taux horaire en vigueur toute surcharge de travail engendrée en son chef par le comportement du client. Les modifications apportées aux commandes originelles en cours d'exécution du

contrat, de même que toutes les difficultés qu'OLILEO pourrait rencontrer en cours d'exécution, sont des exemples non limitatifs.

3.5

OLILEO ne peut être tenue responsable de l'inexécution d'une commande pour cas de force majeure, tels que l'épuisement des stocks, les défauts de livraisons par ses fournisseurs ou les indisponibilités des services Microsoft, cette énumération n'étant pas limitative.

IV. DÉLAIS DE LIVRAISON ET LIVRAISON

4.1

Sauf stipulation expresse d'un délai de rigueur accepté par OLILEO, les délais de livraison et/ou d'exécution sont purement indicatifs et ne revêtent aucun caractère contraignant. Aucun retard, pour quelque cause que ce soit, ne pourra donner lieu à une annulation de la commande ou du contrat, au refus d'accuser réception du matériel ou des services commandés ou au paiement de dommages et intérêts.

4.2

OLILEO se réserve le droit de procéder à des livraisons partielles constituant des ventes partielles. La livraison partielle d'une commande ne peut justifier le refus de paiement des biens livrés.

4.3

Tout cas de force majeure ou tout autre cas occasionnant un chômage forcé suspend l'exécution du contrat et prolonge d'autant le délai de livraison et/ou d'exécution.

4.4

Le client doit impérativement veiller à ce que, à la date de livraison prévue, l'endroit où la livraison doit être effectuée et/ou les prestations doivent être exécutées réponde à toutes les conditions requises pour une exécution correcte du contrat, dans des conditions de travail normales. Le client certifie également avoir signalé à OLILEO de manière complète tout élément susceptible d'avoir une quelconque influence sur les livraisons et prestations à effectuer.

4.5

Le client supportera seul les frais de retard éventuels dans la livraison ou l'exécution des prestations si les conditions requises ne sont pas remplies, de même que toutes les conséquences qui résulteraient du défaut de transmission d'informations essentielles.

V. GARANTIES ET RESPONSABILITÉS

5.1

Toute réclamation, pour être admise, doit être formulée par écrit recommandé endéans les huit jours de la livraison et/ou installation.

5.2

Le cas échéant, il sera procédé à la signature d'une fiche d'intervention qui décrira clairement les défauts constatés et précisera les délais de réparation. Après la signature de la fiche d'intervention, débutera une période d'essai de 15 jours calendrier. Durant cette période, tous les défauts constatés doivent être communiqués sans délai à OLILEO par recommandé.

5.3

À l'issue de la période d'essai, le client sera présumé avoir réceptionné définitivement les éléments livrés et/ou les services prestés, de telle sorte qu'il renonce définitivement à faire valoir quelque grief que ce soit à l'encontre d'OLILEO.

5.4

Les garanties éventuelles données par OLILEO ne sont d'application que pour autant que l'utilisation par le client s'effectue de manière appropriée et que tout défaut soit immédiatement signalé. Les garanties ne s'appliquent pas en

cas d'accident, de négligence, d'erreurs de manipulation, d'utilisation inappropriée, de modifications apportées par le client ou de causes étrangères.

5.5

La garantie se rapportant aux équipements informatiques se limite à celle accordée par le fabricant. Cette garantie ne comprend pas les frais de transport, les frais d'emballage, les frais d'intervention sur site et à distance et les frais éventuels de mise à disposition d'un équipement de remplacement. La garantie relative aux logiciels se limite à celle accordée par les fournisseurs desdits logiciels.

5.6

OLILEO n'est pas responsable des délais de réparation et de correction de ses fournisseurs, ni des indisponibilités des services Microsoft 365, Azure, Exchange Online ou de tout autre service cloud tiers.

5.7

Préalablement à l'intervention d'OLILEO, le client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires à la sauvegarde de ses données et logiciels. Il est responsable de la reconstitution éventuelle des fichiers, données ou programmes perdus ou modifiés. OLILEO ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages directs ou indirects résultant de la perte de données ou de logiciels.

5.8

Par dérogation à l'article 1721 du Code Civil, OLILEO ne pourra être tenue responsable des vices cachés ou défauts de l'équipement, ni des dommages directs ou indirects en résultant, à l'exception de ceux causés par sa négligence ou sa malveillance. En toutes hypothèses, OLILEO ne pourra être tenue pour responsable d'un quelconque dommage indirect causé au client, notamment pour une perte d'exploitation, la perte de données ou une interruption de service.

5.9

En toute hypothèse, la responsabilité d'OLILEO vis-à-vis du client sera limitée à la moitié des sommes payées par le client au titre du contrat donnant lieu à la mise en cause d'OLILEO pendant l'année qui précède l'événement donnant lieu à la mise en cause.

5.10

Si le client apporte, directement ou indirectement, quelque modification que ce soit aux équipements informatiques ou aux logiciels, il renonce expressément et irrévocablement à appeler OLILEO en garantie.

5.11

OLILEO se réserve le droit de faire exécuter tout ou partie de ses obligations par un sous-traitant de son choix, sous sa responsabilité.

5.12 — Exclusion spécifique services cloud Microsoft

OLILEO intervient en qualité de Microsoft CSP (Cloud Solution Provider) et de partenaire Microsoft. À ce titre, OLILEO n'est pas responsable des indisponibilités, pannes, pertes de données ou dégradations de services inhérentes aux plateformes Microsoft (Microsoft 365, Azure, Exchange Online, SharePoint, Teams, Defender, Intune, etc.). Ces services sont soumis aux conditions d'utilisation de Microsoft et au SLA publié par Microsoft. En cas d'incident affectant ces plateformes, OLILEO s'engage à ouvrir et à suivre les tickets de support auprès de Microsoft dans les meilleurs délais.

VI. LICENCES ET DROITS D'UTILISATION

6.1

Le client est le seul responsable de l'utilisation des licences des logiciels acquis ou loués et contracte l'obligation de respecter les conditions d'utilisation y relatives. Si ces logiciels ont été élaborés par OLILEO, tous les droits de propriété intellectuelle y relatifs restent la propriété unique d'OLILEO. OLILEO concède uniquement au client un droit incessible et non-exclusif d'utilisation pour la durée du contrat.

6.2

Les configurations Intune, politiques Microsoft Defender, scripts PowerShell, procédures et méthodologies développés par OLILEO dans le cadre de ses missions restent la propriété intellectuelle exclusive d'OLILEO, sauf mention contraire

expresse dans un devis ou bon de commande signé. Les livrables spécifiquement développés pour le compte du client et expressément qualifiés comme tels dans un document contractuel signé appartiennent au client à réception du paiement intégral.

6.3

Le client indemniserà OLILEO de toutes sommes dont cette dernière serait redevable suite au non-respect par le client des conditions d'utilisation des équipements informatiques et logiciels, notamment en cas de réclamation de tout tiers portant sur le respect des droits de propriété intellectuelle.

6.4 — Licences Microsoft 365 en NCE

Dans le cadre de la distribution de licences Microsoft 365 via le programme NCE (New Commerce Experience), OLILEO agit en qualité de Microsoft CSP. Les licences sont soumises aux termes et conditions Microsoft applicables au programme NCE. Toute modification du nombre de licences en cours d'engagement annuel est soumise aux règles Microsoft NCE en vigueur. LICENCE = une personne.

VI bis. FOURNITURE DE LICENCES MICROSOFT — DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES

Le présent article régit les droits et obligations respectifs d'OLILEO et du client dans le cadre de la fourniture, de la gestion et de l'utilisation de licences Microsoft 365 et de tout autre produit ou service Microsoft distribué par OLILEO en qualité de Microsoft Cloud Solution Provider (CSP).

A — Rôle et qualité d'OLILEO

OLILEO intervient en qualité de revendeur agréé Microsoft CSP (Cloud Solution Provider) et de Microsoft Partner. À ce titre :

- OLILEO distribue les licences Microsoft pour le compte de Microsoft et selon les termes du programme CSP en vigueur. OLILEO n'est pas l'éditeur des logiciels et services Microsoft et n'en est pas le producteur.
- OLILEO n'est pas en mesure de modifier, d'étendre ou de restreindre les droits d'utilisation définis par Microsoft dans ses contrats de licence utilisateur final (EULA) et dans le Microsoft Customer Agreement (MCA).
- OLILEO agit comme point de contact commercial et technique de premier niveau pour toute question relative aux licences. Les questions relevant des droits d'utilisation définis par Microsoft sont soumises aux conditions Microsoft applicables.
- OLILEO se réserve le droit de répercuter sur le client toute modification tarifaire imposée par Microsoft dans le cadre du programme NCE, avec un préavis conforme à l'article 12.6 des présentes CGV.

B — Microsoft Customer Agreement (MCA) et EULA

Préalablement à toute activation de licence Microsoft 365 ou de tout autre service cloud Microsoft, le client est tenu d'accepter le Microsoft Customer Agreement (MCA), contrat de licence utilisateur final imposé par Microsoft. Cette acceptation conditionne l'accès aux services.

- Le client reconnaît avoir pris connaissance du Microsoft Customer Agreement disponible à l'adresse : <https://aka.ms/customeragreement>, et l'accepte dans son intégralité.
- Le client reconnaît que chaque produit ou service Microsoft est soumis à des conditions d'utilisation spécifiques (Product Terms) publiées par Microsoft et mises à jour périodiquement, accessibles sur <https://www.microsoft.com/licensing/terms>.
- OLILEO confirme auprès de Microsoft l'acceptation du MCA par le client au moment de l'activation des services. Le client mandate expressément OLILEO pour effectuer cette confirmation en son nom.
- En cas de modification des conditions Microsoft (MCA, Product Terms, EULA), Microsoft en informe directement les utilisateurs et/ou OLILEO. OLILEO s'engage à relayer toute modification substantielle au client dans les meilleurs délais. La poursuite de l'utilisation des services après notification vaut acceptation des nouvelles conditions.

C — Obligations du client relatives à l'utilisation des licences

Le client s'engage à respecter l'ensemble des conditions d'utilisation Microsoft et notamment :

- Principe d'assignation nominative : chaque licence Microsoft 365 est assignée à un utilisateur identifié (une licence = une personne). Le partage d'un compte entre plusieurs utilisateurs est strictement interdit, sauf

dispositions contraires explicites de Microsoft pour certains types de licences (ex. licences de salle, licences partagées).

- Usage professionnel : les licences souscrites via OLILEO sont destinées à un usage strictement professionnel dans le cadre de l'activité du client. Toute revente, cession ou mise à disposition à des tiers non autorisés est prohibée.
- Conformité du nombre de licences : le client s'engage à disposer à tout moment d'un nombre de licences actives correspondant au nombre réel d'utilisateurs actifs. Toute sur-utilisation (overage) doit être régularisée sans délai selon les modalités du point D ci-après.
- Conservation des preuves d'achat : le client conserve l'ensemble des bons de commande, factures et confirmations d'abonnement relatifs aux licences Microsoft souscrites via OLILEO.
- Non-contournement des mesures techniques : le client s'interdit de contourner les mécanismes d'activation, de contrôle d'accès ou de gestion des droits numériques (DRM) mis en place par Microsoft.

D — Gestion des quantités et sur-utilisation (overage)

Le nombre de licences actives est adapté mensuellement sur base du nombre d'utilisateurs actifs dans le tenant Microsoft du client. OLILEO surveille cette utilisation dans le cadre des services OMS.

- Sur-utilisation détectée par OLILEO : si OLILEO constate que le nombre d'utilisateurs actifs excède le nombre de licences souscrites, elle en informe le client sans délai et procède à la régularisation. Les licences supplémentaires sont facturées au prorata du mois en cours.
- Sur-utilisation signalée par le client : le client s'engage à notifier OLILEO sans délai de toute augmentation du nombre d'utilisateurs nécessitant des licences supplémentaires.
- Responsabilité de conformité : le client reste seul responsable de la conformité de son parc de licences vis-à-vis de Microsoft. En cas d'audit Microsoft révélant une sous-licenciement, les pénalités, frais de régularisation et licences rétroactives sont à charge exclusive du client.
- Réduction de licences : toute demande de réduction du nombre de licences en cours d'engagement annuel NCE est soumise aux règles Microsoft NCE en vigueur. En principe, aucune réduction n'est possible avant l'échéance de l'engagement annuel, sauf cas exceptionnels prévus par Microsoft (départ d'employé en cours de période, etc.).

E — Engagements NCE et conditions de résiliation des licences

Les licences Microsoft 365 distribuées par OLILEO via le programme NCE (New Commerce Experience) sont soumises aux règles d'engagement suivantes :

- Engagement annuel : les abonnements à engagement annuel sont facturés mensuellement ou annuellement selon le choix du client. En cas de résiliation anticipée d'un engagement annuel, des frais de résiliation peuvent être appliqués conformément aux conditions Microsoft NCE en vigueur.
- Engagement mensuel : les abonnements mensuels peuvent être résiliés à tout moment moyennant un préavis conforme aux règles NCE (en général, avant la date de renouvellement mensuel). Le tarif mensuel est supérieur au tarif annuel.
- Fenêtre de modification : les modifications de quantité (ajout ou suppression de licences) sont soumises à des fenêtres de modification définies par Microsoft (généralement dans les 7 jours suivant le renouvellement pour les abonnements annuels). Hors fenêtre, les modifications sont soumises aux règles NCE et peuvent entraîner des frais.
- Prix et promotions : les tarifs NCE sont fixés par Microsoft et peuvent être modifiés à chaque renouvellement. OLILEO communique les nouveaux tarifs au client avant le renouvellement dans la mesure du possible.

⚠ Note : Les conditions NCE Microsoft sont susceptibles d'évoluer. OLILEO s'engage à informer le client de tout changement significatif affectant ses abonnements en cours.

F — Droits d'audit Microsoft

Le client reconnaît que Microsoft se réserve le droit de procéder à des vérifications de conformité de l'utilisation des licences (audit de licences), conformément aux dispositions du MCA et des Product Terms Microsoft. En cas d'audit :

- Le client s'engage à coopérer pleinement avec Microsoft et/ou son mandataire dans le cadre de toute procédure de vérification de conformité.
- OLILEO apportera son assistance technique au client dans le cadre de la préparation de l'audit (inventaire des licences, extraction des rapports d'utilisation depuis le tenant Microsoft 365).

- Les coûts liés à la régularisation de toute non-conformité constatée lors d'un audit (licences rétroactives, pénalités) sont supportés exclusivement par le client.
- OLILEO ne peut être tenue responsable d'une non-conformité résultant d'une utilisation des licences par le client non conforme aux présentes CGV ou aux conditions Microsoft.

G — Portabilité des données et fin d'abonnement

À l'expiration ou à la résiliation d'un abonnement Microsoft 365, le client dispose d'une période limitée pour exporter ses données avant leur suppression définitive par Microsoft. OLILEO informe le client de cette échéance et des modalités d'export.

- Microsoft applique une période de rétention des données après expiration de l'abonnement (généralement 90 jours pour Microsoft 365, sous réserve des conditions Microsoft en vigueur). Passé ce délai, les données peuvent être définitivement supprimées par Microsoft.
- Il appartient au client d'organiser l'export et la sauvegarde de ses données (emails, fichiers SharePoint/OneDrive, contacts, calendriers) avant l'expiration de cette période. OLILEO peut assister le client dans cette démarche dans le cadre d'une mission en régie.
- OLILEO ne pourra être tenue responsable de la perte de données résultant de l'expiration d'un abonnement Microsoft 365, sauf si elle a expressément été mandatée pour assurer la continuité ou la sauvegarde des données et a manqué à cette obligation.

H — Responsabilité d'OLILEO en qualité de CSP

La responsabilité d'OLILEO dans le cadre de la fourniture de licences Microsoft est strictement limitée à son rôle d'intermédiaire CSP. OLILEO ne peut être tenue responsable :

- des interruptions, pannes ou dégradations des services Microsoft, quelles qu'en soient la cause et la durée ;
- des modifications unilatérales apportées par Microsoft à ses produits, services, tarifs ou conditions d'utilisation ;
- du refus de Microsoft d'accorder ou de renouveler des licences pour quelque motif que ce soit ;
- des conséquences d'une utilisation des licences non conforme aux conditions Microsoft par le client ;
- des décisions de Microsoft relatives à la suspension ou à la résiliation d'un tenant en cas de violation des conditions d'utilisation.

En toute hypothèse, la responsabilité d'OLILEO dans ce cadre est limitée au montant des honoraires de gestion facturés et encaissés au cours des 3 derniers mois précédant l'événement en cause.

VII. CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1

Sauf stipulation contraire expresse, nos factures sont payables dans un délai de 30 jours calendrier à compter de la date d'émission.

7.2

Aucune compensation n'est admise, sauf autorisation expresse de notre part.

7.3

Toute réclamation concernant nos factures doit, pour être admise, être formulée par écrit recommandé endéans les quatorze jours de la date d'émission de la facture.

VIII. ACOMPTE

8.1

Sauf stipulation contraire expresse, un acompte de 50 % doit être payé lors de chaque commande d'équipement informatique. Le solde de 50 % doit être payé à la livraison.

8.2

Sauf stipulation contraire expresse, toute commande de « package » ou de service OMS doit être intégralement payée au plus tard le premier jour d'utilisation du service. Les forfaits OMS sont en principe facturés mensuellement par anticipation.

IX. RETARD ET DÉFAUT DE PAIEMENT

9.1

Conformément à la loi belge du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, toute somme impayée à échéance portera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- des intérêts de retard au taux de référence fixé par la Banque Centrale Européenne (BCE), majoré de 8 points de pourcentage, calculés à partir du jour suivant la date d'échéance ;
- une indemnité forfaitaire de 40,00 EUR pour frais de recouvrement administratifs, due de plein droit dès le premier jour de retard ;
- le remboursement de tous les frais de recouvrement raisonnables excédant ce montant forfaitaire, sur justificatif (frais d'huissier, honoraires d'avocat, etc.).

9.2

En cas d'une facture impayée à son échéance, toutes les autres factures dont le paiement ne serait pas arrivé à leur échéance perdront le bénéfice du terme accordé et seront immédiatement exigibles sans mise en demeure.

9.3

Le défaut de paiement d'une seule de nos factures à son échéance, toute demande de réorganisation judiciaire ou tout autre événement susceptible d'ébranler le crédit du client entraînera, sans mise en demeure préalable et de plein droit :

- l'exigibilité de toutes nos factures en cours (échues et non échues) ;
- notre droit de suspendre toute livraison et prestation, y compris les abonnements Microsoft 365 et le support OMS associé ;
- notre droit de résilier unilatéralement les contrats en cours ou certains d'entre eux, sous réserve de notre droit d'opter pour leur exécution forcée.

9.4

En cas de réorganisation judiciaire du client, le droit de résilier les contrats en cours s'exercera conformément à l'article 35, § 1er, alinéa 2 de la loi du 31 janvier 2009 relative à la continuité des entreprises.

9.5

Si plusieurs contrats ont été conclus avec un client, ces contrats forment un ensemble indivisible. En conséquence, si le client n'observe pas une des conditions de ces contrats, les autres contrats peuvent être résiliés unilatéralement par OLILEO par lettre recommandée. Dans un tel cas, le client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 20 % du prix total de la commande.

X. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

10.1

Les équipements informatiques et les logiciels vendus au client restent l'inaliénable et exclusive propriété d'OLILEO jusqu'au paiement complet du montant principal, des frais, des intérêts et, le cas échéant, de l'indemnité y relatifs. En cas de paiement incomplet dans les délais impartis, le client s'engage à permettre à OLILEO, sans avis préalable, de reprendre possession des biens.

10.2

Les risques sont à charge du client à compter de la livraison. Les acomptes payés pourront être conservés par OLILEO à titre de dommages et intérêts.

10.3

Dans les hypothèses où le client louerait un équipement informatique et/ou un logiciel en tant que service, OLILEO et/ou le tiers propriétaire resteront seuls propriétaires pendant toute la durée du contrat de location. Seuls des droits d'usage, dans le respect des conditions applicables, sont concédés.

XI. CHOIX, SÉCURITÉ ET INTÉGRITÉ DES DONNÉES ET DES SYSTÈMES

11.1

Le client reconnaît avoir été parfaitement conseillé par OLILEO et avoir choisi librement, sous sa seule responsabilité, les équipements informatiques, les logiciels ainsi que les services, en fonction des qualités techniques requises et de ses propres besoins d'utilisation.

11.2

Le client est seul responsable des données qu'il dépose dans les équipements informatiques qu'il a acquis ou qu'il loue, de leur sécurité, de leur intégrité et de leur confidentialité. Il est seul responsable de l'accès et de l'intégrité des logiciels et systèmes informatiques auxquels il accède.

11.3

Le client s'abstiendra de déposer et/ou de manipuler des données illicites et/ou contraires aux bonnes mœurs et/ou contenant des éléments viraux ou malicieux. Il prendra toutes les mesures conformes aux règles de l'art en matière de sécurité, d'intégrité et de confidentialité des données.

11.4

Le client s'engage à mettre en œuvre les recommandations de sécurité formulées par OLILEO dans un délai raisonnable. En cas de non-respect de ces recommandations, OLILEO ne pourra être tenue responsable des incidents de sécurité (compromission, ransomware, fuite de données, etc.) qui auraient pu être évités par leur application.

11.5

Chaque partie, chacune en sa qualité respective au vu de la législation applicable en matière de traitements de données personnelles (RGPD — Règlement UE 2016/679), se conformera en tout temps à cette dernière. Lorsqu'OLILEO traite des données personnelles pour le compte du client dans le cadre des services OMS, elle agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Un accord de traitement des données (DPA) peut être conclu séparément si requis.

XII. CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX CONTRATS DE SERVICES MANAGÉS (OMS)

Le présent article s'applique à tout contrat de services OMS (Outsourced Managed Services) conclu entre OLILEO et le client. Il complète les conditions générales des articles précédents et prévaut sur celles-ci en cas de contradiction.

12.1 — Prérequis techniques

La mise en œuvre de tout service OMS est conditionnée au respect préalable des exigences techniques suivantes par le client :

- Migration du tenant Microsoft 365 chez OLILEO en NCE (New Commerce Experience) avec désignation d'OLILEO comme Partner of Record.
- Acceptation des droits de délégation Microsoft Partenaire : DAP (Delegated Admin Privileges) et GDAP (Granular Delegated Admin Privileges).
- Pour les packs Standard et Premium : les équipements doivent être joints dans Microsoft Entra ID / Intune pour bénéficier du support. Le support des équipements non joints n'est pas inclus sauf accord contraire explicite.

Le coût de mise en conformité ou de migration préalable n'est pas inclus dans le prix du forfait OMS et fait l'objet d'un devis séparé.

12.2 — Durée et renouvellement

Les contrats OMS sont conclus pour une période initiale de 12 mois. À l'issue de cette période, ils se renouvellent tacitement d'année en année, sauf résiliation notifiée dans les délais prévus à l'article 12.3. Un seul type de contrat OMS est applicable par entité cliente.

12.3 — Résiliation

Toute demande de résiliation d'un contrat OMS doit parvenir à OLILEO par lettre recommandée avec accusé de réception au minimum 60 jours calendrier avant l'échéance annuelle. À défaut, le contrat est automatiquement renouvelé pour une nouvelle période de 12 mois.

12.4 — Facturation OMS

Les forfaits OMS sont facturés mensuellement par anticipation. Le nombre de licences OMS facturées est adapté chaque mois sur base du nombre de licences Microsoft 365 actives du client. Tout mois commencé est porté en compte pour un mois entier.

12.5 — Suspension pour non-paiement

En cas de non-paiement d'une facture OMS à son échéance, OLILEO se réserve le droit, après notification par email, de suspendre les abonnements Microsoft 365 et le support associé. Cette suspension ne constitue pas une résiliation du contrat et les sommes dues restent exigibles.

12.6 — Révision tarifaire annuelle

Les tarifs OMS sont valables un an. OLILEO se réserve le droit d'appliquer une indexation annuelle à la date anniversaire du contrat, basée sur l'indice des prix à la consommation (IPC — Statbel) ou sur l'évolution des coûts des services Microsoft. Toute révision est notifiée par écrit avec un préavis minimum de 30 jours. En l'absence de contestation dans ce délai, les nouveaux tarifs sont réputés acceptés.

12.7 — Non-inclus

Sauf mention contraire expresse dans l'offre ou le contrat OMS, ne sont pas inclus dans les forfaits OMS :

- le prix des licences Microsoft 365, Azure et tout autre service cloud tiers ;
- les frais de migration, de mise en conformité ou d'onboarding initial ;
- le support des équipements non achetés chez OLILEO et/ou non joints dans Entra ID / Intune (Standard et Premium) ;
- les interventions hors périmètre du forfait, facturées en régie selon l'article XIII.

XIII. CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX PRESTATIONS EN RÉGIE

Le présent article s'applique à toutes les interventions facturées en régie, qu'elles soient réalisées dans le cadre d'un contrat OMS actif (interventions hors périmètre forfaitaire) ou sans contrat OMS (régie pure à la demande).

13.1 — Unité de facturation

Les prestations en régie sont facturées par unités de 30 minutes. Toute unité entamée — qu'il s'agisse de travail technique ou de déplacement — est intégralement due. Un relevé de prestations (Timesheet) est fourni sur demande ou joint à la facture.

13.2 — Tarif

Le tarif de régie standard est de **72 € HTVA par unité de 30 minutes**, soit **144 € HTVA/heure**. Les clients titulaires d'un contrat OMS Standard bénéficient d'une remise de 5 % sur ce tarif pour les interventions sur site (68,40 € HTVA/unité, soit 136,80 €/h). Tous les prix s'entendent HTVA ; la TVA belge (21 %) est ajoutée sur chaque facture.

13.3 — Déplacements

Pour les interventions nécessitant un déplacement sur site, les unités de déplacement aller-retour comptabilisées sont les suivantes :

Zone géographique	Unités comptabilisées	Équivalent temps
Bruxelles	1 unité	30 min
Régions limitrophes	2 unités	1h
Régions zone 2	4 unités	2h
À l'étranger	Sur devis	Sur devis

△ Note : Le déplacement est comptabilisé par trajet (aller + retour = 2 x le nombre d'unités indiqué). Pour les zones limitrophes et zone 2, des frais kilométriques peuvent s'ajouter sur justificatif.

13.4 — Bon d'intervention

Toute intervention en régie fait l'objet d'un bon d'intervention ou d'un rapport d'activité. Le client dispose de 8 jours ouvrés pour contester le relevé de prestations. Passé ce délai, le relevé est réputé accepté et la facture correspondante exigible.

13.5 — Régie sans contrat OMS

Une intervention en régie peut être réalisée sans qu'un contrat OMS soit en vigueur. Dans ce cas, le tarif standard de 144 €/h HTVA s'applique sans remise. OLILEO ne garantit pas de délai de prise en charge spécifique hors contrat OMS ; les interventions sont planifiées selon les disponibilités.

XIV. CONDITIONS ADDITIONNELLES RELATIVES AUX LOCATIONS EN TANT QUE SERVICE

14.1

Tout mois commencé sera porté en compte pour un mois entier.

14.2

En toutes circonstances, le client se comportera en bon père de famille envers les éléments loués par lui.

14.3

OLILEO ou ses ayants-droit sont propriétaires ou ont le droit de disposer des éléments loués. Aucune clause du contrat liant les parties ne pourra être interprétée comme transférant au client le droit de propriété sur l'élément loué, à l'exception des droits inhérents à la qualité de locataire.

14.4

Toute cession des éléments loués par le client, à titre onéreux ou à titre gratuit, et toute affectation en garantie sont interdites. La sous-location et toute cession des droits résultant pour le client du contrat entre les parties sont subordonnées à l'autorisation préalable et écrite d'OLILEO.

14.5

Le client s'engage à souscrire pendant la durée de la location une police garantissant sa responsabilité civile de gardien utilisateur des équipements informatiques loués avec abandon de recours contre OLILEO ou ses ayants-droit.

14.6

Le client pourra, avec l'accord préalable et écrit d'OLILEO, apporter des reconfigurations ou adjonctions à un équipement informatique loué, à condition que ces modifications soient réversibles et ne perturbent pas le fonctionnement normal. Avant la restitution, le client devra remettre les équipements dans leur état antérieur.

14.7

OLILEO pourra, à tout moment, faire apposer sur une pièce essentielle et visible des équipements informatiques loués des plaques ou autres systèmes d'identification inamovibles indiquant qu'ils sont la propriété d'OLILEO ou de ses ayants-droit.

XV. GESTION DES NOMS DE DOMAINE

Le présent article s'applique à toute mission confiée à OLILEO impliquant l'enregistrement, le transfert, le renouvellement, la configuration ou la gestion technique de noms de domaine pour le compte du client.

15.1 — Propriété du nom de domaine

Le nom de domaine enregistré pour le compte du client reste en toutes circonstances la propriété exclusive du client. OLILEO agit uniquement en qualité de mandataire technique et/ou de bureau d'enregistrement intermédiaire. Le fait qu'OLILEO figure comme contact technique ou administratif auprès du registrar ne lui confère aucun droit de propriété sur le nom de domaine.

15.2 — Obligations du client

Le client est seul responsable :

- du choix du nom de domaine et de la vérification de l'absence de conflit avec des marques déposées ou droits de tiers ;
- de la communication à OLILEO de coordonnées exactes et à jour (nom, adresse, email, téléphone) nécessaires à l'enregistrement et au maintien du domaine ;
- du suivi des dates d'expiration lorsque la gestion du renouvellement n'est pas expressément déléguée à OLILEO par contrat écrit ;
- de la conservation des identifiants d'accès au bureau d'enregistrement (registrar) et au panneau de gestion DNS, qui lui sont communiqués par OLILEO à première demande.

15.3 — Obligations d'OLILEO

Lorsque la gestion d'un nom de domaine est expressément confiée à OLILEO :

- OLILEO s'engage à effectuer les opérations techniques demandées (enregistrement, renouvellement, modification DNS, transfert) dans des délais raisonnables.
- OLILEO informera le client par email au minimum 60 jours avant la date d'expiration d'un nom de domaine dont elle assure le renouvellement, puis à 30 jours et à 7 jours.
- OLILEO transmettra au client, à sa première demande et sans délai, l'ensemble des codes d'autorisation (AuthCode / EPP), identifiants registrar et configurations DNS nécessaires à un transfert sortant.

15.4 — Renouvellement et expiration

Le renouvellement d'un nom de domaine n'est garanti que si le client a expressément mandaté OLILEO pour cette mission et que les factures correspondantes sont réglées avant la date d'expiration. En cas de non-paiement dans les délais, OLILEO ne pourra être tenue responsable de l'expiration, de la suppression ou du rachat du domaine par un tiers.

⚠ Note : Certains registrars prévoient une période de grâce (Redemption Grace Period) après expiration, durant laquelle la récupération du domaine reste possible mais entraîne des frais supplémentaires à charge du client.

15.5 — Transfert sortant

En cas de résiliation du contrat ou de souhait du client de transférer la gestion de son nom de domaine vers un autre prestataire, OLILEO s'engage à faciliter ce transfert sans obstruction ni délai injustifié. OLILEO transmet les codes AuthCode et l'accès au registrar dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la demande écrite du client, pour autant que toutes les factures en cours soient réglées.

15.6 — Configuration DNS

OLILEO peut être amenée à gérer les enregistrements DNS d'un domaine (MX, SPF, DKIM, DMARC, CNAME, A, TXT, etc.) dans le cadre de ses missions de support Microsoft 365 ou de sécurité email. Toute modification DNS est documentée et communiquée au client. Le client est invité à conserver une copie de sa configuration DNS. OLILEO ne pourra être tenue responsable des interruptions de service résultant de modifications DNS effectuées par le client ou un tiers sans coordination avec OLILEO.

15.7 — Litiges liés aux noms de domaine

En cas de litige relatif à un nom de domaine (procédure UDRP, réclamation de tiers pour atteinte à une marque, etc.), le client en informe OLILEO sans délai. OLILEO apportera son assistance technique mais ne peut être tenue responsable des conséquences juridiques liées au choix ou à l'utilisation du nom de domaine par le client. Les frais de procédure et de conseil juridique restent à charge exclusive du client.

15.8 — Responsabilité limitée

La responsabilité d'OLILEO en matière de gestion de noms de domaine est limitée aux fautes qui lui sont directement imputables (omission de renouvellement expressément mandaté et facturé, erreur de configuration DNS documentée). Elle est en toute hypothèse plafonnée au montant des honoraires facturés et encaissés pour la gestion du domaine concerné au cours des 12 mois précédant l'incident. OLILEO n'est pas responsable des décisions des bureaux d'enregistrement (registrars), des délais de propagation DNS ou des actions de tiers.

XVI. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE ET DROIT APPLICABLE

16.1

En cas de litige entre les parties, il est expressément convenu que les tribunaux de Bruxelles (rôle francophone) sont exclusivement compétents.

16.2

Le droit belge est exclusivement d'application à tous nos contrats.

16.3

En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher en premier lieu une solution amiable dans un délai de 30 jours à compter de la notification du différend par lettre recommandée. À défaut d'accord amiable dans ce délai, chaque partie recouvre sa liberté de saisir les juridictions compétentes.

ACCUSÉ DE RÉCEPTION ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente (Version 2.0 — Janvier 2026) ont été lues et acceptées dans leur intégralité par le Client dès validation d'une offre, d'une commande ou d'une facture émise par OLILEO. Elles s'appliquent à toute relation contractuelle avec OLILEO SRL.