

# Conditions générales

Les présentes conditions générales de prestations de services et de vente ont pour objet de définir les droits et obligations de la société à responsabilité limitée de droit luxembourgeois Lightbulb s.à r.l., établie et ayant son siège social à L-7333 Steinsel (Luxembourg), 68, rue des Prés, immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B177011 (ci-après Lightbulb), et les clients de Lightbulb.

Pour assurer l'interprétation et la mise en œuvre des présentes conditions générales, les termes ci-après sont définis de la façon suivante :

« **Prestation** » désigne une vente d'objet mobilier, une prestation de service ou bien un ensemble de prestations de services tel qu'un conseil, une mise à disposition d'un savoir-faire, une concession de licence d'exploitation, de logiciel ou de brevet, les prestations annexes à l'acquisition d'un logiciel ou d'un progiciel et le suivi de ces derniers, une prestation intellectuelle, la conception d'un site web ou d'une application métier, etc.

« **Site Web ou Internet** » désigne l'ensemble de pages composées de textes, d'images et le cas échéant d'éléments multimédia, accessible par une adresse URL et hébergée sur le disque dur d'un serveur permettant des accès multiples et simultanés via le réseau Internet.

« **Sources** » désigne le contenu élémentaire nécessaire à la création d'une prestation immatérielle : textes, images et sons pour un site Internet, documents comptables pour une solution de comptabilité, etc. Sauf mention contraire, la fourniture des sources est à la charge du client.

« **Cahier des charges** » désigne le document fourni par le client, ou réalisé en collaboration avec Lightbulb contre rémunération, décrivant le plus explicitement possible le contenu de la prestation attendue par Lightbulb et des éventuelles contraintes et spécificités concernant les conditions techniques de production, d'exploitation et de qualité d'une prestation. Le cahier des charges ne constitue un « élément contractuel » qu'à partir de l'instant où il est signé par les parties cocontractantes. Tout cahier des charges non signé ou signé uniquement par l'une des parties cocontractantes est considéré comme nul et non avenu.

« **Élément contractuel** » désigne un devis, un bon de commande, un contrat, un cahier des charges, une proposition commerciale, après acceptation par Lightbulb et le client ou vise une facture ou un reçu d'acompte délivré par Lightbulb.

« **Livraison** » désigne l'action par laquelle la prestation est effectuée. Ceci signifie entre autres une mise-en-ligne pour un site web, mise-en-production pour une application intranet, téléversement d'une application mobile sur la plateforme de publication respective, l'envoi de fichiers produits par nos soins ou la remise d'objets physiques.

« **Anomalie** » désigne un dysfonctionnement reproductible et documenté par le client de tout ou partie des prestations se traduisant par un fonctionnement du site non conforme aux spécifications applicables.

« **Maintenance corrective** » désigne les opérations de correction d'Anomalies des Développements réalisées par le Prestataire durant la Période de Garantie.

« **Maintenance évolutive** » désigne toute opération visant à faire évoluer le Site Web par la réalisation de nouveaux Développements (sur la base de nouvelles spécifications).

## Article 1. Objet - Domaine d'application

1.1 Les conditions générales ont pour objet de régir les relations contractuelles entre Lightbulb et ses

clients et de définir l'étendue des prestations proposées par Lightbulb.

1.2 Les conditions générales s'appliquent à toute prestation de toute nature, effectuée par Lightbulb dans les pays du monde entier. Les conditions générales s'appliquent pour la durée du contrat et le cas échéant, au-delà de la fin des relations contractuelles jusqu'à ce que les droits liés à l'exécution du contrat soient éteints. Elles prévalent sur toute autre condition d'achat, sauf dérogation expresse et formelle accordée par Lightbulb. En cas de contradiction respectivement de divergence entre les conditions particulières et les présentes conditions générales, les conditions particulières priment et sont d'appli.

1.3 Lightbulb peut modifier, actualiser ou/et rectifier les présentes conditions générales, notamment afin de prendre en compte une évolution législative, réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique. Lightbulb prévient, dans la mesure du possible, ses clients de toute modification, actualisation ou/et rectification des présentes conditions générales. La modification, l'actualisation ou/et la rectification des conditions générales ne concerne en aucun cas les prestations déjà exécutées ou en cours d'exécution, sauf celles dont la durée restante est supérieure à six (6) mois à compter de la date de la modification, actualisation ou/et rectification. Dans le prédit cas, la dernière version des conditions générales reste applicable entre les parties.

1.4 Dans le cas où l'une des dispositions des présentes est réputée ou déclarée nulle, ou non écrite, par un tribunal compétent, les autres dispositions restent intégralement en vigueur et doivent être interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties exprimée dans ce document.

## Article 2. Formation et conditions d'exécution du contrat

2.1 L'obligation respective de chaque partie, de réaliser la prestation pour Lightbulb et de payer la prestation pour le client, naît à partir du moment où le client a dûment signé et retourné par email ou courrier le ou les élément(s) contractuel(s) émis par Lightbulb ou à partir de l'encaissement d'un acompte initial requis par Lightbulb.

2.2 Le client est conscient que le projet informatique préalablement défini entre les parties cocontractantes peut se révéler complexe et chronophage au sein de son entreprise et qu'il est susceptible de remettre profondément en cause son organisation et ses méthodes de travail ainsi que la qualification du personnel. La réalisation du projet suppose ainsi une collaboration étroite entre les parties ainsi qu'un dialogue permanent dans un esprit de confiance et de respect mutuel.

L'investissement personnel du client dans la réalisation du projet est à tel point indispensable qu'un résultat ne correspondant pas aux attentes du client ne saurait relever de la responsabilité de Lightbulb, comme indiqué à l'article 5.3 ci-dessous.

2.3 Lightbulb peut décider de refuser, d'interrompre ou de modifier la prestation et ce, sans indemnités au profit du client ni remboursement d'acompte, dès l'instant où :

- Le client ne s'acquitte pas des sommes facturées par Lightbulb;
- Le client ne démontre pas, ou plus, un gage suffisant de solvabilité ;
- Lorsque le client ne présente pas ou plus les compétences nécessaires et spécifiques à la réalisation complète de la prestation, soit parce que le client manifeste une opposition systématique aux conseils et prestations prodigués par Lightbulb, soit parce que le client se refuse à fournir les instructions ou sources nécessaires à la réalisation définitive de la prestation ;

- Lorsque Lightbulb constate tout acte de piratage, de fraude ou de non-respect des règles éthiques, juridiques ou morales de la profession, imputable au client.

2.4 Lightbulb se réserve le droit d'apporter des modifications non substantielles à ses prestations, sans que cela ne vienne remettre en cause les liens contractuels ni les obligations entre les deux parties.

2.5 Toute prestation de gestion de nom de domaine, d'hébergement, d'adresses mail notamment, fait l'objet d'une facturation annuelle. En cas d'interruption à l'initiative du client, ou de transfert vers un autre prestataire en cours d'année de l'une ou l'autre de ces prestations, le règlement est dû pour l'ensemble de la période de facturation annuelle.

## Article 3. Prix - facturations - délais

3.1 Le prix de la prestation est ferme. Il est stipulé hors taxes et exprimé en euro portant sur le montant total à payer.

3.2 Toute commande concernant la réalisation d'un site web et/ou d'une application métier donne lieu au versement préalable d'un acompte de 30 %. Après encaissement du prédit acompte par Lightbulb, la réalisation de ladite commande prend court. Le versement de l'acompte n'autorise cependant pas l'accès du client à une quelconque forme de propriété sur tout ou partie des éléments de la prestation qui reste la propriété exclusive de Lightbulb jusqu'au paiement intégral, comme indiqué à l'article 7 des présentes.

3.3 Pour les projets de longue durée ou de grande envergure, des modalités de paiement spécifiques seront d'application. Le paiement d'un acompte de 30 % à la signature du contrat reste inchangé. Une deuxième tranche de paiement intermédiaire est stipulée pour les projets d'un montant final entre 10.000 et 30.000 EUR. Un fractionnement fonctionnel et individuel des tranches de paiement sera consigné avant le début de la mission pour les projets d'un montant de plus de 30.000 EUR.

3.4 Les conditions de l'offre concernent exclusivement les prestations spécifiées sur les éléments contractuels. Toute prestation supplémentaire et non prévue sur ces derniers fera l'objet d'une majoration équivalente à sa valeur.

3.5 En cas de défaut de paiement total ou partiel du prix de la prestation, l'ensemble des prestations peut être suspendu, si le client ne se manifeste pas lors des relances effectuées par Lightbulb. Après mise en demeure par courrier recommandé avec avis de réception, la vente peut être résolue de plein droit au profit de Lightbulb. La résolution prend effet deux semaines après l'envoi de la mise en demeure restée infructueuse. Dans cette situation, Lightbulb est en droit d'arrêter les prestations prévues, de réclamer la restitution de la prestation ou sa compensation, les acomptes perçus restant acquis. Lightbulb peut aussi appliquer en sa faveur la réserve de propriété mentionnée à l'article 7 des présentes.

3.6 Toute contestation ou réclamation relative à la facturation doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception dans les dix (10) jours à compter de la réception de ladite facture, à défaut de quoi Lightbulb n'accepte plus aucun grief.

## Article 4. Livraison et garantie

4.1 Sauf stipulation expresse contraire, la livraison, quelle que soit la prestation, est effectuée sans formalité particulière. Sauf manifestation de Lightbulb ou du client dans un délai de deux semaines à compter de la date de livraison fixée, la livraison est réputée avoir eu lieu aux dates et conditions prévues.

**4.2** Le client peut demander un report de la livraison d'un maximum de quatre (4) semaines en adressant une demande écrite à Lightbulb. Cependant, aucun report de date de livraison à l'initiative du client n'est accepté, si la demande n'est pas introduite au moins 48 (quarante-huit) heures avant la date prévue de livraison de la prestation.

**4.3** Les délais de livraison ne sont pas rigoureux ; ils ne sont donnés qu'à titre indicatif. Lightbulb ne peut être retenu responsable d'un quelconque retard qui ne peut pas être invoqué pour résilier un contrat ou exiger une indemnité ou rabais.

**4.4** Lorsque le client ne transmet pas dans les délais convenus les éléments nécessaires à la bonne réalisation de la prestation (sources, cahier des charges, etc.), ce fait a pour conséquence directe de retarder la réalisation et donc la livraison de la prestation par Lightbulb. Pour autant, Lightbulb ne saurait en aucun cas être considéré comme responsable d'une situation qu'il subit en premier lieu. Dès lors, le client reste soumis à pénalité jusqu'à ce que les éléments nécessaires soient transmis.

**4.5** Si lors de la livraison de la prestation, le client considère que la prestation n'est pas conforme à la commande, il doit dans une période de quatre (4) semaines à compter de la livraison, déclarer par écrit le dysfonctionnement des vices qu'il impute à la prestation, et fournir toute justification quant à la réalité de ceux-ci. En tout état de cause, la garantie d'une prestation ne concerne que les éléments mentionnés dans les éléments contractuels. En particulier, en cas de réclamation sur une prestation essentiellement immatérielle (site Internet, solution de gestion, application métier etc) le cahier des charges reste le document de référence auquel les deux parties doivent se référer pour évaluer si la prestation est conforme aux spécificités du projet. Seuls les éléments mentionnés dans ce document sont considérés comme relevant des obligations de Lightbulb. A défaut de présentation du cahier des charges, les obligations de Lightbulb sont strictement limitées à une considération minimale au regard des prestations mentionnées dans les éléments contractuels. Dans ce cas, le client ne peut se prévaloir que d'une absence de réalisation de la prestation ou de l'un de ses éléments majeurs, les éléments mineurs ou déjà intégrés étant considérés comme parfaitement achevés.

**4.6** La période de garantie pour les prestations est de six mois, à compter à partir de la date de livraison. Durant cette période, Lightbulb fournit la maintenance corrective à titre gratuit. Il est précisé que la poursuite de cette prestation pourra ensuite avoir lieu en contrepartie du paiement par le client d'une redevance annuelle de maintenance corrective ou corrective et évolutive.

## Article 5. Obligations et responsabilités de Lightbulb

**5.1** Lightbulb s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. Lightbulb ne répond que d'une obligation de moyens qui ne doit en aucun cas être assimilée à une obligation de résultat.

**5.2** Lightbulb s'engage à :

- Intervenir rapidement en cas de vice de fonctionnement provenant de défaut de conception ou d'exécution de ses solutions ;
- Assurer le maintien à un niveau adéquat de la qualité de ses outils ;
- Mettre tous les moyens en oeuvre pour assurer dans des conditions optimales le bon fonctionnement des prestations acquises par le client ;
- Assurer le suivi des prestations matérielles dans la stricte limite du suivi de la garantie constructeur.

**5.3** Limitations de responsabilités

Lightbulb ne pourra pas être tenu responsable en cas de :

- Faute, négligence, omission ou défaut d'entretien du client, non-respect des conseils donnés ;
- Hébergement presté par le client ou par une tierce partie. Dans ce cas, Lightbulb est automatiquement déchargé de toute responsabilité quant à l'indisponibilité des pages, le défaut d'affichage, la détérioration partielle ou totale du contenu ;
- Dysfonctionnement résultant d'une mauvaise utilisation du client ou d'une intervention du client sans autorisation sur la prestation effectuée par Lightbulb ;
- Interruption de l'hébergement ;
- Attaque criminelle sur le site ou une autre partie de l'infrastructure ;
- Mauvaise configuration au niveau du DNS pour le ou les nom(s) de domaine en question si le DNS n'est pas géré exclusivement par Lightbulb ;
- Faute, négligence ou omission d'un tiers. En particulier, lorsque Lightbulb fournit des liens vers d'autres sites, il ne peut être tenu responsable du contenu, des produits, des services, de la publicité, des cookies ou tous autres éléments de ces sites ainsi que pour tous dommages ou pertes, avérés ou allégués, consécutifs ou en relation avec l'utilisation des informations, services ou données disponibles sur ces sites ;
- Divulgarion ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au client ;
- Dysfonctionnement ou ralentissement des réseaux ou de l'Internet dans son ensemble.

## Article 6. Propriétés intellectuelles

**6.1** Tout élément fourni par le client est protégé par le droit de la propriété intellectuelle et reste sa seule propriété. Il déclare disposer de tous les droits et/ou autorisations nécessaires, et garantit Lightbulb contre toute réclamation éventuelle d'un tiers qui prétendrait avoir un droit de propriété intellectuelle sur l'un quelconque des éléments fournis par lui notamment de tous textes, images, logos, graphiques, photos, films audio ou vidéo, fichiers, logiciels, bases de données.

**6.2** L'ensemble des créations de Lightbulb restent sa propriété exclusive - sauf stipulation contraire - et Lightbulb se réserve le droit de revendre ou d'utiliser tout ou partie de ses créations. Les droits d'exploitation de ces créations ne sont donc cédés au client qu'à titre non exclusif.

**6.3** Lightbulb donne l'autorisation au client, lors d'une prestation immatérielle de modifier ou améliorer le code source existant, aux conditions impératives de ne pas revendre ou dupliquer les sources. Dans ce cas le client est le seul responsable des modifications ou améliorations et donc ne peut en aucune manière engager la responsabilité de Lightbulb comme indiqué à l'article 5.3 des présentes.

**6.4** Lorsque Lightbulb acquiert un ou plusieurs noms de domaine dans le cadre d'une prestation Internet, ces noms de domaines sont achetés au nom et pour le compte du client. Celui-ci peut demander à tout moment le transfert à ses propres coordonnées de la propriété des domaines, sous réserve du règlement à Lightbulb des sommes dues au titre de la prestation pour laquelle les noms de domaines ont été acquis et plus généralement du règlement de l'ensemble des sommes dues à Lightbulb. A défaut, le client entre dans les dispositions des articles 3, 4 et 7 des présentes et s'expose notamment à la revente ou au non-renouvellement des domaines.

**6.6** La violation de ces dispositions peut entraîner l'annulation de toute commande, ce nonobstant l'engagement de poursuites.

## Article 7. Réserve de propriété

**7.1** Lightbulb conserve la propriété exclusive ainsi que tout droit d'exploitation de la prestation et de chacun de ses éléments, y compris immatériel, jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix et accessoires et plus généralement jusqu'au règlement total de toute facturation due par le client à la société Lightbulb.

**7.2** Dans le cas où une prestation fait l'objet d'une interruption définitive, que celle-ci soit à l'initiative du client ou de Lightbulb, Lightbulb a toute latitude, après avoir informé son client, de vendre, de détruire, de renouveler pour son propre compte ou celui de tiers, ou de ne pas renouveler tout actif inclus dans la prestation.

## Article 8. Utilisation des références

Le client autorise Lightbulb à utiliser son nom et à mentionner les prestations réalisées pour son compte à des fins commerciales effectif de l'intégralité du prix et accessoires et plus généralement jusqu'au règlement total de toute facturation due par le client à la société Lightbulb.

## Article 9. Confidentialité

**9.1** Lightbulb et le client s'engagent à ne révéler et n'utiliser aucun secret ou information confidentielle concernant l'autre partie auxquels les parties auraient pu avoir accès au cours de la prestation, sans avoir obtenu au préalable l'accord écrit de l'autre partie. Cette clause vaut tant pendant la durée de la prestation que par la suite.

**9.2** La précédente disposition ne fait pas obstacle à ce que Lightbulb puisse faire état de sa relation commerciale avec le client, comme précisé à l'article 8 susvisé.

## Article 10. Loi sur la protection des données

Le client s'engage expressément à assurer lui-même l'ensemble des formalités obligatoires à accomplir auprès de la CNPD (Commission Nationale pour la Protection des Données) et de respecter la législation luxembourgeoise relative à la protection des données.

## Article 11. Cas de force majeure

La société Lightbulb n'encourt aucune responsabilité en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de l'une de ses obligations si celle-ci résulte d'un fait indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle. Est considéré comme tel, par exemple : grève, troubles sociaux, émeute, acte terroriste, incendie, inondation, carence des moyens de communication, panne d'électricité ou informatique.

## Article 12. Non sollicitation du personnel

Le client s'engage à ne pas débaucher le personnel de Lightbulb ayant participé à la réalisation de prestations pour le client et ceci, deux années après la fin de la dernière prestation effectuée par le salarié concerné au profit du client.

## Article 13. Dispositions finales

**13.1** Si une des dispositions devait ne pas être valable, cela n'affecte en rien la validité des autres dispositions.

**13.2** La loi luxembourgeoise est applicable pour l'exécution, l'application et l'interprétation des présentes conditions générales et de tout élément contractuel conclu entre Lightbulb et ses clients.

**13.3** Tout litige qui se rapporte à l'exécution, à l'interprétation ou autres suites de l'application des présentes conditions générales relève de la compétence exclusive soit des tribunaux de la Ville de Luxembourg.