Conditions générales

Dernière mise à jour le 30/10/2026

Ceci est une traduction automatique de l'original néerlandais. En cas de contradiction, la version néerlandaise fait juridiquement foi.

Règles et Conditions Générales (Dernière modification : vendredi 30 octobre 2026)

1. Définitions

1.1. Conditions Générales : les présentes Conditions Générales applicables lors de la conclusion d'un contrat avec JAAN, quelle que soit la forme sous laquelle elles sont communiquées (sur papier ou par voie électronique, par exemple via un site web).

1.2. Conditions Particulières : des Conditions Particulières peuvent occasionnellement s'appliquer, en complément ou en remplacement des Conditions Générales, concernant certains Produits et/ou Services, et sont disponibles sur le Site Web. Ces conditions spécifiques aux produits seront clairement mentionnées et indiquées sur le Site Web au cours du processus de commande des Produits et/ou Services concernés.

1.3. Client : la personne physique ou morale avec laquelle le Contrat de fourniture de Produits et Services de JAAN est conclu.

1.4. Produits : tous les biens mobiliers faisant l'objet d'une offre, d'un devis, d'un Contrat ou de tout autre acte juridique dans la relation entre JAAN et le Client.

1.5. Services : tous les travaux et autres activités faisant l'objet d'une offre, d'un devis, d'un Contrat ou de tout autre acte juridique dans la relation entre JAAN et le Client.

1.6. Contrat : toute acceptation réciproque, confirmée par écrit ou par e-mail, de la fourniture d'un ou de plusieurs Produits ou Services de JAAN.

1.7. Maintenance planifiée : chaque composant d'une infrastructure informatique doit être entretenu régulièrement afin de pouvoir continuer à en garantir la fiabilité. Ces maintenances sont annoncées au préalable par e-mail et ont toujours lieu en dehors des Heures de bureau.

1.8. Maintenance d'urgence : intervention immédiate face à une situation constituant une menace directe pour la stabilité/la continuité/l'intégrité du Service.

1.9. Heures de bureau : du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00. Les jours fériés, le lundi de Pentecôte, le lundi de Pâques, les premier et deuxième jours de Noël, l'Ascension et le jour de l'An ne font pas partie des heures d'ouverture.

1.10. Force majeure : lorsqu'il est question de Force majeure, notamment mais non exclusivement en cas de pannes ou de défaillance d'internet, de l'infrastructure de télécommunications, de synflood, d'attaque de réseau, d'attaques DDoS, d'attaques DDoS, de pannes de courant, de troubles intérieurs, de mobilisation, de guerre, d'entrave aux transports, de grève, de lock-out, de perturbations d'exploitation, de stagnation de l'approvisionnement, d'incendie, d'inondation, d'entraves à l'importation, d'entraves à l'exportation, et dans le cas où JAAN, quelle qu'en soit la raison, n'est pas mise en mesure d'exécuter par ses propres fournisseurs, de sorte que l'exécution du Contrat ne peut raisonnablement être exigée de JAAN.

1.11. Délais de réaction : le délai dans lequel un collaborateur de JAAN réagit à une constatation ou à un signalement de Défauts. Les réponses automatisées en sont exclues. Le diagnostic ou la résolution d'un Défaut ne constituent pas par définition la réaction initiale.

1.12. Assistance technique : le Client a la possibilité d'introduire auprès de JAAN des demandes d'Assistance technique. Il s'agit d'activités que le Client effectuerait en principe lui-même mais pour lesquelles le Client fait appel à l'expertise de JAAN. L'assistance relative à des scripts ou applications de tiers n'est pas garantie, sauf convention contraire.

1.13. Défauts : tous les événements ne relevant pas du fonctionnement standard d'un service et

pouvant provoquer une interruption ou une diminution de la qualité du service.

1.14. Demande : une demande d'Assistance technique qui doit être payée à l'heure. JAAN applique différents tarifs pour les services additionnels.

1.15. SLA : Service Level Agreement, un accord contractuel dans lequel sont consignés les engagements relatifs aux niveaux de service. Y sont repris les Services ainsi que les qualités des Services.

1.16. Bande passante : chaque serveur web dispose d'une capacité de bursting de 1Gbps. Cela signifie que la vitesse est pratiquement illimitée et qu'elle reste optimale même lorsque de nombreux utilisateurs simultanés se trouvent sur le serveur. Le volume de trafic de données n'est pas illimité et dépend du produit souscrit. Ce dernier point est décrit dans chaque contrat individuel. Des volumes supplémentaires de trafic de données peuvent être facturés a posteriori ou achetés à l'avance. Ils sont exprimés en quantités de gigaoctets.

1.17. Équipement : l'Équipement fourni par le Client, ou mis à la disposition du Client par JAAN, tel que serveurs, PC, infrastructure réseau et périphériques, placé dans le réseau de JAAN et décrit plus en détail dans le contrat.

1.18. Indisponibilité : il est question d'Indisponibilité lorsqu'un service d'hébergement de JAAN, à la suite d'un événement non planifié, n'est utilisable pour aucun utilisateur.

1.19. Site Web : JAAN gère les sites web suivants, www.smsbox.be, www.jaan.be, www.2mail.eu et www.www4.be

2. Applicabilité des Conditions Générales

2.1. Sauf dérogation écrite convenue de commun accord entre les parties, les articles ci-dessous s'appliquent à toute offre, mission ou tout Contrat de ou avec JAAN.

2.2. Les conditions générales du Client ou de tiers ne lient pas JAAN et ne sont pas applicables.

3. Offre, acceptation et prise d'effet du Contrat

3.1. Toutes les offres et tous les devis établis par JAAN sont sans engagement, sauf mention contraire par écrit ou par e-mail.

3.2. Une offre ou un devis émis par JAAN a une durée de validité de 14 jours, sauf mention contraire.

3.3. Un Contrat est conclu le jour où les conditions suivantes sont remplies : le formulaire d'offre ou de contrat, complété et signé par le Client, a été reçu et accepté par JAAN.

3.4. Les Contrats sont toujours conclus pour une période de douze (12) mois, sauf convention contraire. La résiliation anticipée est exclue.

3.5. À l'issue de la période convenue, les Contrats sont chaque fois reconduits tacitement pour une période de douze (12) mois (voir également le point 5.2).

3.6. JAAN se réserve le droit de refuser une demande de conclusion d'un Contrat sans indication de motifs. JAAN n'accepte que des Clients exerçant de manière démontrable des activités légitimes et légalement autorisées.

4. Prix et tarifs

4.1. Tous les prix et tarifs mentionnés par JAAN s'entendent en € (euros).

4.2. Tous les prix mentionnés sur le site web, ainsi que les prix convenus, s'entendent hors TVA de 21%.

4.3. JAAN est à tout moment en droit d'adapter ses prix et tarifs. Sauf s'il a été expressément convenu par écrit que les prix et tarifs s'appliquent pour une période déterminée, les modifications de prix annoncées concernant la fourniture de Produits et/ou Services entrent en vigueur 1 (un) mois après

leur annonce.

4.4. En tant qu'hébergeur, JAAN est tenue de licencier tous les services Microsoft via le modèle de licence SPLA de Microsoft. Microsoft se réserve le droit d'adapter les prix de ces licences, JAAN se réserve le droit de répercuter ces modifications de prix sur le client. Le Client en sera informé largement à l'avance.

4.5. Si le Client n'accepte pas une modification des prix et/ou tarifs annoncée par JAAN, le Client a le droit de résilier par écrit le Contrat avec JAAN dans les 8 (huit) jours suivant l'annonce de la modification, avec effet à la date d'entrée en vigueur de la modification de prix concernée.

5. Durée et fin du contrat

5.1. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une durée minimale de 12 (douze) mois, sauf convention contraire.

5.2. Le Contrat ne peut être résilié par écrit qu'à la fin d'un mois civil et après l'expiration de la durée minimale, moyennant un préavis de 2 (deux) mois. Par dérogation aux articles 5.1 et 5.2, le Client peut mettre fin au Service concerné sans préavis ni indemnité de rupture dans le cas prévu à l'article 7.3 du Contrat de sous-traitance (objection fondée à un nouveau sous-traitant ultérieur qui ne peut être résolue).

5.3. JAAN peut mettre fin au contrat avec effet immédiat s'il apparaît que le Client viole les conditions d'utilisation.

6. Livraison et délai de livraison

6.1. Les délais indiqués pour la livraison par JAAN de Produits et/ou Services ne sont donnés qu'à titre indicatif.

6.2. En cas de force majeure dans le chef de JAAN, le délai sera prolongé de la durée de cette force majeure. Un dépassement excessif du délai de livraison peut être considéré comme un motif de résolution du Contrat.

6.3. Tous les biens livrés au Client restent la propriété de JAAN jusqu'à ce que le Client ait intégralement payé tous les montants dont il est redevable envers JAAN.

7. Force majeure

7.1. Il n'est pas question d'un manquement imputable à JAAN en cas de Force majeure.

7.2. Si la période de Force majeure a duré plus de 60 (soixante) jours consécutifs, le Client a le droit de résoudre le Contrat par écrit de manière extrajudiciaire, sans que JAAN soit tenue à une quelconque indemnisation du dommage subi par le Client du fait de cette résolution. JAAN a droit au paiement par le Client de tous les Produits et/ou Services livrés au Client jusqu'au moment de la résolution.

8. Conditions de paiement

8.1. L'obligation de paiement du Client prend effet le jour de la conclusion du Contrat. Le paiement porte sur la période qui commence le jour de la mise à disposition effective des Produits et Services de JAAN.

8.2. La rémunération due au titre du Contrat s'entend hors TVA de 21%.

8.3. JAAN adresse au Client, par période de paiement, une facture pour les frais liés au Contrat.

8.4. Si le Client n'a pas payé dans les délais, cela lui est notifié et un nouveau délai de paiement est fixé. Si le paiement n'intervient pas non plus dans ce délai, le Client est en défaut sans autre mise en demeure.

8.5. Étant donné que JAAN fournit exclusivement des services aux entreprises (B2B), la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales est

applicable. Si les montants dus ne peuvent être perçus par le fait du Client, un intérêt de retard égal au taux de référence légal majoré de 8 points de pourcentage est dû de plein droit et sans mise en demeure préalable, majoré d'une indemnité forfaitaire d'au moins €40 par facture impayée pour les frais de recouvrement. Les intérêts courent automatiquement à partir de l'échéance de la facture.

8.6. Dès que le Client est dans l'incapacité de payer les montants dus ou refuse de les payer, il en informera immédiatement JAAN afin de permettre à JAAN de rechercher, avec le client, des solutions au bénéfice de toutes les parties. En l'absence de paiement, JAAN se réserve le droit de limiter ou de mettre fin à la prestation de services.

9. Droits de propriété intellectuelle

9.1. Le Client est tenu de respecter les droits de propriété intellectuelle relatifs aux logiciels protégés et/ou autres œuvres (entre autres les logiciels dits “shareware”) et garantit JAAN contre toute prétention. (Par ex. en cas d'hébergement)

9.2. Tous les droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des systèmes, documents et autres œuvres auxquels le Client a accès dans le cadre de la fourniture des Services appartiennent exclusivement à JAAN ou à ses concédants de licence. Le Client ne se voit accorder à cet égard qu'un droit d'utilisation temporaire, personnel, non exclusif et non transférable, dans la mesure nécessaire à l'utilisation des Services. Ce droit d'utilisation prend fin immédiatement après la fin de la fourniture des Services au Client par JAAN.

9.3. Les numéros d'accès, noms de domaine, mots-clés et autres clés et codes d'accès, numéros et mots (les **Codes**) mis à la disposition du Client par JAAN dans le cadre de la fourniture de Services ne sont mis à disposition que pour la durée de la fourniture des Services au Client. Après la fin de la fourniture des Services au Client dans le cadre de laquelle un ou plusieurs Codes avaient été mis à la disposition du Client, le Client ne peut plus faire valoir aucun droit sur ces Codes et JAAN est libre de les attribuer à nouveau à un autre client ou de les utiliser elle-même.

9.4. Le matériel réalisé par JAAN est et reste la propriété de JAAN.

10. Garantie et responsabilité

10.1. JAAN s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir à ses clients un “service excellent”.

10.2. JAAN n'est pas responsable des dommages résultant de l'intervention de tiers dont elle dépend pour la fourniture des Services, tels que les services de transmission, les opérateurs mobiles, les registres (registries) et les fournisseurs de connectivité, sans préjudice de sa responsabilité pour ses sous-traitants ultérieurs telle que définie dans le Contrat de sous-traitance.

10.3. En cas de manquement imputable dans l'exécution du Contrat, JAAN n'est responsable que d'une indemnisation de remplacement, c'est-à-dire l'indemnisation de la valeur de la prestation non exécutée. Toute responsabilité de JAAN pour toute autre forme de dommage est exclue, en ce compris toute indemnisation complémentaire sous quelque forme que ce soit, l'indemnisation de dommages indirects ou consécutifs ou de dommages pour perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice.

10.4. Le Client garantit JAAN contre toutes les prétentions à indemnisation que des tiers pourraient faire valoir au titre d'un dommage survenu de quelque manière que ce soit du fait de l'utilisation illicite ou négligente des Produits et Services de JAAN livrés au Client.

10.5. JAAN prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des connexions et des données stockées, notamment l'utilisation de connexions chiffrées (SSL/TLS) conformément aux normes usuelles du secteur. Toutefois, compte tenu de la nature d'internet, où les informations sont transmises via de multiples nœuds, réseaux locaux et connexions sans fil, JAAN ne peut garantir la sécurité absolue de la transmission de données en dehors de sa propre infrastructure. JAAN n'est pas responsable des dommages résultant d'un usage abusif ou d'une interception par des tiers en dehors des mesures de sécurité raisonnables prises par JAAN.

10.6. JAAN n'est pas responsable du contenu du matériel promotionnel fourni par le Client.

10.7. Le Client est responsable de tout dommage que JAAN pourrait subir à la suite d'un manquement imputable au Client dans l'exécution des obligations découlant du Contrat et des présentes conditions.

10.8. Le Client doit communiquer immédiatement par écrit à JAAN toute modification de ses données.

Si le Client ne le fait pas, le Client est responsable de tout dommage éventuel subi par JAAN en conséquence.

11. Cession de droits et d'obligations

11.1. Les parties ne sont pas autorisées à céder à des tiers leurs droits ou obligations découlant d'un Contrat sans l'accord écrit préalable de l'autre partie.

12. Maintenance

12.1. JAAN a le droit de mettre temporairement hors service les Services fournis aux fins de travaux de maintenance. En cas de Maintenance planifiée, JAAN doit toutefois en avertir le Client par e-mail au moins 2 jours à l'avance. La Maintenance planifiée a toujours lieu après les heures de bureau.

12.2. En cas d'incident grave de cybersécurité affectant de manière significative la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité des Services, JAAN informera le Client dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 24 heures suivant la constatation de l'incident. Conformément à la loi belge NIS2 (loi du 26 avril 2024), JAAN est tenue de notifier les incidents significatifs au Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB). Le Client informera immédiatement JAAN de tout incident ou risque de sécurité dont il prend connaissance dans le cadre des Services fournis. Le même délai de vingt-quatre (24) heures s'applique à toute violation de données à caractère personnel du Client, comme prévu à l'article 10 du Contrat de sous-traitance.

13. Fourniture de données par le Client

13.1. Le Client fournira toujours à JAAN, en temps utile et de manière complète, les données demandées par JAAN ainsi que toute autre information nécessaire à la fourniture des Produits et/ou Services.

13.2. Le Client garantit que les informations visées à l'article 13.1 sont exactes et complètes, et également qu'il est en droit de fournir ces informations à JAAN aux fins de la fourniture des Produits et/ou Services. Le Client garantit JAAN contre toute prétention éventuelle de tiers à cet égard.

14. Confidentialité

14.1. Les parties s'engagent à la confidentialité concernant toutes les informations confidentielles qu'elles reçoivent au sujet de l'entreprise de l'autre partie. Les parties imposent également cette obligation à leurs employés ainsi qu'aux tiers auxquels elles font appel pour l'exécution du Contrat entre les parties.

14.2. Les informations sont en tout cas considérées comme confidentielles lorsqu'elles ont été désignées comme telles par l'une des parties.

14.3. Le traitement de vos données personnelles est effectué avec le plus grand soin. Vous trouverez de plus amples informations dans notre Privacy Policy via https://www.jaan.be/fr/politique-de-confidentialite

14.4. Lorsque JAAN traite des données à caractère personnel pour le compte du Client dans le cadre des Services, JAAN agit en tant que sous-traitant et le Client en tant que responsable du traitement au sens du RGPD. Le Contrat de sous-traitance de JAAN, disponible sur jaan.be/verwerkersovereenkomst, fait partie intégrante du Contrat et constitue le contrat visé à l'article 28, paragraphe 3, du RGPD. Si le Client souhaite signer les clauses contractuelles types de la Décision d'exécution (UE) 2021/915, les Annexes du Contrat de sous-traitance complètent les Annexes II à IV de celles-ci. Le Client est responsable de la licéité du traitement qu'il fait effectuer via les Services.

14.5. Pour la fourniture des Services, JAAN peut faire appel à des sous-traitants ultérieurs conformément au Contrat de sous-traitance. Les opérateurs télécoms, les agrégateurs SMS, les plateformes de messagerie de tiers et les serveurs de messagerie destinataires qui assurent uniquement l'acheminement des messages vers le destinataire ne sont pas des sous-traitants ultérieurs de JAAN ni du Client. JAAN n'est pas responsable de la remise, du délai de remise ou du fonctionnement de ces services de transmission, sans préjudice de ses propres obligations au titre du Contrat de sous-traitance.

14.6. L'identité des sous-traitants ultérieurs, des services de transmission et des autres fournisseurs de JAAN, de quelque manière qu'elle soit communiquée, est réputée désignée comme confidentielle au sens des articles 14.1 et 14.2. Le Client utilise ces informations exclusivement pour le respect de ses obligations au titre du RGPD. Pendant la durée du Contrat et pendant douze (12) mois après son terme, le Client ne se procure pas, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, de services de même nature auprès de fournisseurs dont il a eu connaissance par l'intermédiaire de JAAN, sauf accord écrit préalable de JAAN. En cas d'infraction, le Client est redevable d'une indemnité forfaitaire égale aux montants facturés par JAAN au cours des douze (12) mois précédant l'infraction, avec un minimum de deux mille cinq cents (2.500) euros, sans préjudice du droit de JAAN de prouver un dommage plus élevé. Le présent article ne limite en aucune manière les droits du Client, en tant que responsable du traitement, d'obtenir des informations sur les sous-traitants ultérieurs, de formuler des objections ou de faire réaliser des audits.

14.7. Après la fin du Contrat ou d'un Service, JAAN efface ou anonymise les données du Client dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours, y compris les sauvegardes selon leur rotation normale, sauf si le Client en demande la restitution par écrit au plus tard à cette fin ou si une obligation légale de conservation s'applique. Le Client exporte lui-même ses données via les Services avant la fin ou demande en temps utile une exportation au tarif en vigueur.

15. Assurance

15.1. Le Client est responsable de l'assurance de son propre Équipement (par ex. en cas de colocation de serveur dans un centre de données) contre tous les risques, y compris mais sans s'y limiter, l'incendie, le vol et l'inondation.

16. Règlement des litiges et droit applicable

16.1. Si, par décision judiciaire, un ou plusieurs articles des présentes conditions sont déclarés invalides, les autres dispositions des présentes Conditions Générales resteront pleinement en vigueur et JAAN et le Client se concerteront afin de convenir de nouvelles dispositions en remplacement des dispositions nulles ou annulées, en respectant autant que possible le but et la portée des dispositions nulles ou annulées.

16.2. Le Contrat est exclusivement régi par le droit belge.

16.3. En cas de litige éventuel, les tribunaux de Gand sont compétents.

17. Modifications

17.1. JAAN se réserve le droit d'adapter les présentes Règles et Conditions Générales. Les modifications seront toujours publiées sur nos Sites Web préalablement à leur entrée en vigueur. Il est recommandé de consulter régulièrement les présentes Conditions afin d'être informé de ces modifications.

18. Utilisation acceptable

18.1. Le Client n'est autorisé à utiliser les Services de JAAN qu'à des fins licites et conformément à la législation et à la réglementation applicables.

18.2. Il est interdit au Client d'héberger, de diffuser ou de mettre à disposition de quelque autre manière que ce soit, via les Services de JAAN, des contenus contraires à la loi, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, en ce compris mais sans s'y limiter : logiciels illégaux, matériel contrefaisant, pédopornographie, contenus incitant à la haine ou contenus portant préjudice à des tiers.

18.3. Conformément au Digital Services Act (Règlement (UE) 2022/2065, en vigueur depuis le 17 février 2024), JAAN dispose d'un point de signalement pour les contenus illégaux. Les signalements de contenus ou d'activités présumés illégaux peuvent être introduits via le formulaire de contact sur https://www.jaan.be/contact. JAAN traite ces signalements sans retard injustifié et agit conformément aux obligations légales applicables.

18.4. JAAN se réserve le droit de supprimer, de bloquer ou de rendre inaccessible tout contenu, sans notification préalable, si JAAN soupçonne raisonnablement qu'il est contraire aux dispositions du

présent article, à la législation applicable ou à une décision de justice.

18.5. En cas de violation du présent article, JAAN est en droit de mettre fin au Contrat avec effet immédiat conformément à l'article 5.3, sans préjudice du droit de JAAN à l'indemnisation de tous les dommages en découlant.

19. Prescription

19.1. Sans préjudice des délais de prescription légaux impératifs, les actions et réclamations découlant du Contrat ou s'y rapportant doivent être introduites dans un délai de 1 (un) an à compter de la date à laquelle le Client avait connaissance ou aurait raisonnablement pu avoir connaissance des faits sur lesquels l'action ou la réclamation est fondée. Passé ce délai, tout droit d'action s'éteint.