

# Conditions générales · v2.0

Publié le 30/05/2026

---

## Conditions Générales

Service Naia

*Version 2.0 — en vigueur à la date de publication sur [www.naiahydro.com/cg](http://www.naiahydro.com/cg)*

Les présentes Conditions Générales (les « **Conditions Générales** » ou « **CG** ») régissent l'accès au service Naia et son utilisation. Elles complètent les Conditions Particulières signées par le Client (le « **Contrat** ») et, le cas échéant, l'Accord de traitement des données à caractère personnel (le « **DPA** »). Ensemble, ces documents forment l'intégralité de l'accord entre les Parties. En cas de contradiction, le Contrat prévaut sur les présentes CG, lesquelles prévalent sur le DPA.

Le Prestataire est, selon l'entité indiquée au Contrat, **Hydro Software Services SRL** (Rue Fernand Stimart 7, 5020 Namur, Belgique — BCE 1025.825.775) ou **MDA SAS** (France). La version applicable des présentes CG est celle publiée sur [www.naiahydro.com/cg](http://www.naiahydro.com/cg) à la date d'activation de l'abonnement.

## Article 1 — Définitions

Dans les présentes CG, les termes ci-après ont la signification suivante, que le contexte les emploie au singulier ou au pluriel :

« **Client** » : la personne morale identifiée comme telle dans le Contrat, agissant à des fins professionnelles.

« **Service Naia** » : la plateforme logicielle de supervision et d'analyse des centrales hydroélectriques éditée par le Prestataire, accessible en mode SaaS, incluant ses modules (notamment l'analyse de production et de revenus, le simulateur, et le module communautaire Naia Community), ainsi que, le cas échéant, le Boîtier de mesure.

« **Compte** » : l'instance et les accès ouverts au Client et à ses Utilisateurs pour utiliser le Service Naia.

« **Utilisateur** » : toute personne autorisée par le Client à accéder au Service Naia sous sa responsabilité.

« **Centrale** » : chaque centrale hydroélectrique couverte par l'abonnement, telle que listée au Contrat.

« **Données de production** » : les données de production électrique et données techniques associées (relevés du compteur, débits, météo, etc.) traitées par le Service Naia.

« **Mandat DSO** » : le mandat par lequel le Client autorise le Prestataire à accéder, auprès du gestionnaire de réseau de distribution compétent, aux données de production d'une Centrale.

« **Boîtier de mesure** » : le boîtier matériel mis à disposition par le Prestataire qui lit les données de production par lecture optique de l’afficheur du compteur, sans connexion physique au compteur ni au réseau. Il n’est fourni que si le Contrat comporte le chapitre « Box de mesure ».

« **Naia Community** » : le module communautaire du Service Naia réservé aux clients disposant d’un abonnement actif.

« **Naia points** » : les unités du programme de fidélité attribuées à l’organisation du Client, dépourvues de valeur monétaire.

« **Tokens** » : les crédits utilisables sur certaines fonctionnalités payantes du Service Naia, dont le barème est défini par le Prestataire.

« **Contenu du Client** » : l’ensemble des données, contributions et contenus que le Client ou un Utilisateur saisit, importe ou publie dans le Service Naia, y compris les commentaires et contributions communautaires.

« **Conditions Particulières / Contrat** » : le contrat d’abonnement signé entre les Parties, qui précise notamment les Centrales couvertes, la tarification, la durée et l’entité contractante.

« **Partie / Parties** » : le Client et/ou le Prestataire.

« **RGPD** » : le Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel.

« **Jour ouvrable** » : tout jour autre que le samedi, le dimanche et les jours fériés légaux au siège du Prestataire, de 9h00 à 17h00 (CET).

« **Cas de force majeure** » : tout événement échappant au contrôle raisonnable d’une Partie, tel que défini à l’Article 15.

## Article 2 — Objet et licence

**2.1** Le Prestataire concède au Client, pour la durée du Contrat, un droit d’accès et d’utilisation du Service Naia non exclusif, non transférable et non cessible, dans les limites du Contrat et des présentes CG.

**2.2** La licence est limitée à l’usage professionnel propre du Client, pour la supervision et l’analyse de ses propres Centrales. Le Client ne peut revendre, sous-licencier, louer ou mettre le Service Naia à disposition de tiers, ni l’utiliser pour fournir un service à des tiers, sauf accord écrit préalable du Prestataire.

**2.3** Le Client n’acquiert aucun droit sur le code source du Service Naia. Le Service Naia, ses composants, sa documentation et tous les droits de propriété intellectuelle y afférents demeurent la propriété exclusive du Prestataire ou de ses concédants (voir Article 11).

**2.4** Le Prestataire peut faire évoluer le Service Naia (nouvelles versions, fonctionnalités, corrections) à condition de maintenir une fonctionnalité globalement équivalente. Il s’efforce de limiter l’impact de ces évolutions sur l’utilisation par le Client.

## Article 3 — Services

**3.1 Hébergement.** Le Prestataire héberge le Service Naia et les Données de production, en assure la sauvegarde, le traitement et la maintenance, sur une infrastructure située au sein de l'Union européenne.

**3.2 Mise en service.** Le Prestataire procède à l'ouverture du Compte et à la configuration initiale. Les configurations spécifiques demandées par le Client peuvent faire l'objet de services complémentaires.

**3.3 Support.** Le support est accessible via le Service Naia ou à support@naia.energy. Le Prestataire répond aux demandes pendant les Jours ouvrables et s'efforce de traiter les anomalies dans des délais raisonnables. Le support ne couvre pas les anomalies résultant d'un usage non conforme, d'une erreur du Client ou de logiciels ou équipements tiers.

**3.4 Services complémentaires.** Toute prestation hors du périmètre de l'abonnement (formation, configuration spécifique, intégration, etc.) fait l'objet d'un accord distinct et est facturée selon les tarifs en vigueur. Le Prestataire n'est pas tenu de fournir de tels services.

**3.5 Disponibilité.** Le Prestataire déploie des efforts raisonnables pour maximiser la disponibilité du Service Naia (objectif indicatif de 99,5 % sur l'année, hors maintenances planifiées et Cas de force majeure). Les interruptions planifiées sont, dans la mesure du possible, réalisées en dehors des Jours ouvrables. Le Prestataire peut suspendre l'accès en cas d'atteinte à la sécurité, d'obligation légale ou d'usage non conforme.

**3.6** Les obligations du Prestataire relatives au Service Naia sont des obligations de moyens.

## Article 4 — Accès aux données de production (mandats DSO)

**4.1** Pour chaque Centrale, le Client signe le ou les Mandats DSO nécessaires et fournit en temps utile les informations requises. À défaut, le Service Naia peut ne pas fonctionner pour la Centrale concernée, sans que la responsabilité du Prestataire puisse être engagée.

**4.2** Le Client garantit qu'il est autorisé à donner ces mandats et à communiquer les données concernées. Le Prestataire s'appuie de bonne foi sur les données transmises par le gestionnaire de réseau et n'est pas responsable de leur exactitude ou de leur disponibilité.

**4.3** Le Client peut révoquer un Mandat DSO ; cette révocation peut entraîner la suspension du Service pour la Centrale concernée, sans incidence sur les montants dus.

## Article 5 — Module communautaire (Naia Community)

**5.1** L'accès à Naia Community est réservé aux Clients disposant d'un abonnement actif. La perte de l'abonnement entraîne le passage du Compte communautaire en mode lecture seule, sans suppression automatique des données.

**5.2 Contenu du Client et contributions.** Le Client et ses Utilisateurs sont seuls responsables des contenus qu'ils publient (commentaires, contributions, réponses aux enquêtes, publications relayées). Ils garantissent disposer des droits nécessaires et que ces contenus sont licites, exacts et non attentatoires aux droits de tiers.

**5.3 Licence sur les contributions.** Le Client concède au Prestataire, à titre gratuit et non exclusif, le droit d'héberger, reproduire, adapter et afficher les contributions publiées dans Naia Community, pour les besoins du fonctionnement et de la promotion du Service, pendant la durée du Contrat et le temps nécessaire à l'archivage.

**5.4 Modération.** Le Prestataire peut modérer, refuser, suspendre ou retirer tout contenu, et restreindre l'accès d'un Utilisateur, en cas de manquement aux présentes CG ou aux règles de la communauté, sans indemnité.

**5.5 Usage acceptable.** Sont notamment interdits : tout contenu illicite, trompeur, diffamatoire ou portant atteinte aux droits de tiers ; le démarchage non sollicité ; l'usage de la communauté à des fins concurrentes du Prestataire ; et toute tentative d'atteinte à l'intégrité ou à la sécurité du Service.

**5.6 Données de marché.** Naia Community peut afficher des données de marché agrégées issues de sources tierces (prix de l'électricité, données météorologiques, mix de production, indices, etc.). Ces données sont fournies à titre purement informatif, « en l'état », sans garantie d'exactitude, d'exhaustivité ou d'actualité. Elles ne constituent ni un conseil en investissement, ni un conseil financier, ni une recommandation de transaction. Le Client reste seul responsable de ses décisions commerciales.

## Article 6 — Naia points et tokens

**6.1 Nature.** Les Naia points sont attribués à l'organisation du Client (et non à un Utilisateur individuel) et constituent un avantage de fidélité. Ils sont **dépourvus de toute valeur monétaire**, ne peuvent être achetés, vendus, cédés, ni échangés contre des espèces, et ne sont pas remboursables.

**6.2 Acquisition.** Les points sont obtenus selon le catalogue d'activités défini et configuré par le Prestataire. Le Prestataire peut, à tout moment et sans que cela ouvre droit à indemnité, créer, modifier, suspendre ou supprimer des activités, ajuster les valeurs et plafonds, fixer des durées de validité, et corriger toute attribution erronée ou frauduleuse.

**6.3 Conversion en tokens.** Les points peuvent être convertis en Tokens selon le barème et les paliers définis par le Prestataire au moment de la conversion. La conversion est **définitive et irréversible** : les Tokens ne peuvent jamais être reconvertis en points.

**6.4 Tokens.** Les Tokens permettent d'activer certaines fonctionnalités payantes du Service Naia. Ils sont dépourvus de valeur monétaire et non remboursables. Leur barème, leurs paliers et leurs conditions d'emploi relèvent du Prestataire.

**6.5 Fin de l'abonnement.** Sauf disposition contraire, les points et Tokens non utilisés sont perdus à la résiliation ou à l'expiration de l'abonnement, sans contrepartie.

**6.6 Badges et niveaux.** Les badges attribués aux Utilisateurs et les niveaux attribués à l'organisation sont des distinctions symboliques, sans valeur monétaire, librement définissables par le Prestataire.

## Article 7 — Boîtier de mesure (matériel)

*{# Le présent Article ne s'applique que si le Contrat comporte le chapitre « Box de mesure ». #}*

*Le présent Article ne s'applique que lorsque le Contrat comporte le chapitre « Box de mesure » ; à défaut, il est réputé non écrit.*

**7.1 Vente et propriété.** Le Boîtier de mesure est **vendu au Client**. La propriété est transférée au Client à la livraison, sous réserve du **paiement intégral du prix** (clause de réserve de propriété, conformément au droit applicable au Contrat). Jusqu'au paiement intégral, le Client en assure la garde, s'interdit d'en disposer et prend toute mesure utile pour le protéger contre la saisie ou les revendications de tiers.

**7.2 Livraison et transfert des risques.** Le Boîtier est expédié à l'adresse indiquée par le Client. Les risques (perte, vol, dégradation) sont transférés au Client à la livraison. Le Client vérifie l'état du Boîtier à la réception et signale au Prestataire toute non-conformité ou dommage apparent dans les huit (8) jours.

**7.3 Logiciel embarqué.** Le logiciel embarqué dans le Boîtier et ses mises à jour demeurent la propriété du Prestataire (ou de ses concédants). Le Client bénéficie, pour la durée d'utilisation du Boîtier dans le cadre du Service, d'une licence non exclusive, non transférable, limitée à cet usage, et s'interdit notamment d'en faire l'ingénierie inverse, de le décompiler, de le copier ou de le modifier.

**7.4 Garanties.** Le Boîtier bénéficie des garanties légales applicables, notamment la garantie de conformité et la garantie des vices cachés prévues par le droit applicable. Le Prestataire applique en outre une **garantie commerciale de douze (12) mois** à compter de la livraison, couvrant les défauts de fabrication. La garantie ne couvre pas l'usure normale, les dommages résultant d'un usage non conforme, d'une mauvaise installation, d'un choc, d'une intervention non autorisée ou de conditions environnementales inadaptées. La mise en œuvre de la garantie s'effectue en renvoyant le Boîtier au Prestataire ; les frais d'expédition sont à la charge du Prestataire si la défaillance relève de la garantie, à défaut à la charge du Client.

**7.5 Installation, entretien et réparation.** Le Client assure, à ses frais, l'installation et l'entretien du Boîtier conformément au guide fourni. Hors période de garantie, les réparations et remplacements sont à la charge

du Client. Le Prestataire peut proposer, à la demande du Client, un service de réparation ou la vente d'un boîtier de remplacement, aux tarifs en vigueur.

**7.6 Fin du Contrat.** La fin de l'abonnement n'emporte pas restitution du Boîtier, dont le Client demeure propriétaire. Toutefois, à compter de la résiliation ou de l'expiration de l'abonnement, le Boîtier ne pourra plus transmettre de données au Service Naia et ses fonctionnalités liées au Service cesseront.

## Article 8 — Obligations du Client

**8.1** Le Client utilise le Service Naia conformément au Contrat, aux présentes CG, à la documentation et aux lois applicables. Il est responsable des actes de ses Utilisateurs.

**8.2** Le Client préserve la confidentialité des identifiants, prévient sans délai le Prestataire de tout accès non autorisé, et est responsable de l'usage fait de ses accès.

**8.3** Le Client est seul responsable de l'exactitude, de la qualité et de la licéité des données et contenus qu'il fournit ou publie, ainsi que des équipements et connexions nécessaires à l'accès au Service.

**8.4** Le Client s'interdit notamment de : contourner les mesures techniques ; procéder à de l'ingénierie inverse, décompiler ou copier le Service ; développer un produit ou service concurrent à partir du Service ; introduire un code malveillant ; ou perturber l'intégrité ou la sécurité du Service.

## Article 9 — Tarifs et paiement

**9.1** Les tarifs sont ceux indiqués au Contrat, exprimés hors taxes. La TVA et toute taxe applicable sont en sus, selon la juridiction du Client.

**9.2** La première facture est émise à l'activation. Le paiement s'effectue par carte bancaire via le prestataire de paiement PayPlug. Sauf disposition contraire au Contrat, les factures sont payables à trente (30) jours de leur date d'émission (NET-30). Les facturations suivantes suivent la cadence convenue.

**9.3** Le tarif initial est celui de la grille en vigueur à la date d'activation. Les tarifs peuvent être révisés par le Prestataire selon les modalités cumulatives suivantes : (i) automatiquement, sans préavis, en application de l'indice des prix à la consommation publié par l'autorité statistique compétente (Statbel pour la Belgique ; INSEE pour la France) ; et (ii) à l'initiative du Prestataire, moyennant un préavis écrit de six (6) mois, la révision prenant effet au cycle de facturation suivant l'expiration du préavis. Les nouvelles Centrales ou prestations ajoutées ultérieurement sont tarifées selon la grille en vigueur à leur ajout.

**9.4** Les obligations de paiement sont irrévocables et les sommes versées non remboursables, sauf disposition impérative contraire. Toute réclamation sur une facture doit être formulée dans les huit (8) jours de sa réception.

**9.5** En cas de retard de paiement, les sommes dues portent intérêt de plein droit, et le Prestataire peut, après mise en demeure restée sans effet, suspendre l'accès au Service jusqu'au complet paiement, sans préjudice de ses autres droits.

## **Article 10 — Durée et résiliation**

**10.1** Le Contrat prend effet à l'activation et se renouvelle tacitement à chaque échéance, sauf résiliation par le Client au moins 30 jours avant la fin de la période en cours, depuis son espace Naia.

**10.2** La résiliation prend effet à la fin de la période de facturation en cours ; les montants déjà facturés restent dus et ne sont pas remboursés.

**10.3** Chaque Partie peut résilier de plein droit, sans intervention judiciaire, en cas de manquement grave de l'autre Partie non réparé dans les trente (30) jours d'une mise en demeure, ou en cas d'insolvabilité, de liquidation ou de procédure équivalente de l'autre Partie.

**10.4** À la fin du Contrat, les droits d'accès cessent. Le Client peut, pendant une période raisonnable, exporter ses données ; au-delà, le Prestataire peut les supprimer, sous réserve des durées de conservation prévues par la loi et le DPA. Le Boîtier de mesure, le cas échéant, demeure la propriété du Client conformément à l'Article 7, mais ses fonctionnalités liées au Service cessent.

## **Article 11 — Propriété intellectuelle**

**11.1** Le Service Naia, ses logiciels, bases de données, interfaces, marques, logos et documentation sont protégés et demeurent la propriété exclusive du Prestataire ou de ses concédants. Aucun droit n'est cédé au Client au-delà du droit d'usage concédé à l'Article 2.

**11.2** Le Client conserve la propriété du Contenu du Client et concède au Prestataire les droits nécessaires à l'exécution du Service (notamment l'hébergement et le traitement), ainsi que la licence prévue à l'Article 5.3 pour les contributions communautaires.

**11.3** Le Prestataire peut produire des statistiques et analyses agrégées et anonymisées à partir de l'usage du Service, sans permettre l'identification du Client, à des fins d'amélioration et de fonctionnement du Service.

## **Article 12 — Confidentialité**

**12.1** Chaque Partie préserve la confidentialité des informations non publiques de l'autre Partie reçues dans le cadre du Contrat, les utilise uniquement pour les besoins du Contrat, et les protège avec un soin raisonnable, pendant le Contrat et trois (3) ans après son terme.

**12.2** Cette obligation ne s'applique pas aux informations publiques, déjà connues, développées indépendamment, ou dont la divulgation est requise par la loi ou une autorité compétente.

## **Article 13 — Garanties et limitation de responsabilité**

**13.1** Le Prestataire garantit exécuter les Services de manière professionnelle et que le Service Naia est, pour l'essentiel, conforme à sa documentation. Hormis cette garantie, le Service est fourni « en l'état » ; le Prestataire ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreurs, ni l'adéquation à un besoin particulier du Client.

**13.2** Le Prestataire n'est pas responsable des dommages résultant d'un usage non conforme, d'une erreur du Client ou d'un Utilisateur, de données ou mandats erronés, de logiciels ou équipements tiers, ou de l'inexactitude de données de marché ou de réseau fournies par des tiers.

**13.3** Dans la mesure permise par la loi, la responsabilité totale du Prestataire au titre du Contrat, tous faits générateurs confondus, est limitée au montant des sommes effectivement payées par le Client au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur. Le Prestataire n'est pas responsable des dommages indirects (perte de production, de revenus, de données, d'opportunité, etc.).

**13.4** Le Client garantit le Prestataire contre tout recours de tiers résultant d'un usage non conforme du Service ou d'un Contenu du Client.

**13.5** Aucune stipulation des présentes n'exclut la responsabilité qui ne peut l'être en vertu de la loi (notamment dol, faute lourde ou dommage corporel).

## **Article 14 — Protection des données à caractère personnel**

**14.1** Le traitement des données à caractère personnel est régi par le RGPD et détaillé dans le DPA publié sur [www.naiahydro.com/dpa](http://www.naiahydro.com/dpa), qui fait partie intégrante de l'accord entre les Parties.

**14.2** Le Prestataire traite les données pour les besoins de la fourniture du Service. Les durées de conservation, les sous-traitants ultérieurs et les mesures de sécurité sont précisés dans le DPA. Le Client dispose des droits prévus par le RGPD, y compris le droit à l'effacement, dans les conditions du DPA.

## **Article 15 — Force majeure**

Aucune Partie n'est responsable d'un manquement résultant d'un Cas de force majeure (notamment catastrophe naturelle, incendie, inondation, guerre, troubles civils, défaillance des réseaux de télécommunication ou d'électricité, attaque informatique, défaillance d'un fournisseur tiers, ou décision d'autorité). La Partie empêchée en informe l'autre et déploie des efforts raisonnables pour en limiter les

effets. Si l'empêchement dure plus de soixante (60) jours, chaque Partie peut résilier le Contrat sans indemnité.

## Article 16 — Dispositions diverses

**16.1 Modification des CG.** Le Prestataire peut faire évoluer les présentes CG ; la version applicable est celle publiée sur [www.naiahydro.com/cg](http://www.naiahydro.com/cg). Les modifications substantielles sont portées à la connaissance du Client et, sauf opposition justifiée, s'appliquent au renouvellement suivant.

**16.2 Cession.** Le Client ne peut céder le Contrat sans accord écrit du Prestataire. Le Prestataire peut céder le Contrat à une société affiliée ou dans le cadre d'une réorganisation.

**16.3 Sous-traitance.** Le Prestataire peut recourir à des sous-traitants pour l'exécution du Service, en demeurant responsable de leurs prestations.

**16.4 Notifications.** Les notifications se font par écrit, par e-mail aux adresses indiquées au Contrat ou via le Service Naia.

**16.5 Nullité partielle.** Si une stipulation est jugée invalide, les autres demeurent en vigueur et la stipulation concernée est remplacée par une stipulation valide d'effet équivalent.

**16.6 Renonciation.** Le fait de ne pas exercer un droit ne vaut pas renonciation à ce droit.

**16.7 Intégralité.** Le Contrat, les présentes CG et le DPA constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplacent tout échange antérieur.

## Article 17 — Droit applicable et juridiction

**Si le Prestataire est Hydro Software Services SRL :** les présentes CG et le Contrat sont régis par le droit belge ; tout litige relève de la compétence exclusive des cours et tribunaux de l'arrondissement de Namur (Belgique).

**Si le Prestataire est MDA SAS :** les présentes CG et le Contrat sont régis par le droit français ; tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux compétents du ressort du siège social du Prestataire.

*Le tout sans préjudice des dispositions impératives applicables.*