

Conditions générales de vente IPEX

1. Dispositions collectives
2. Dispositions spécifiques en ce qui concerne les clients non-professionnels
3. Dispositions applicables au service de courrier électronique recommandé digital
4. Dispositions applicables aux autres services
5. Dispositions relatives au traitement de Données à caractère personnel (« DCP ») - RGPD

1 Dispositions collectives

1.1 Champ d'application – acceptation – obligation de moyen – équilibre des droits & obligations

- 1.1.1 Les présentes constituent les conditions générales de vente (ci-après « CGV ») d'IPEX Liège, société anonyme sise Parc Industriel des Hauts Sarts, 2ème Avenue 65 - 4040 Herstal, numéro de TVA BE 0667681781 (ci-après le « Fournisseur »).
- 1.1.2 Les CGV s'appliquent à toutes les commandes de services et/ou de produits (commandes initiales et ultérieures) envoyées par un client du Fournisseur (ci-après le « Client ») et reçues et acceptées par le Fournisseur ou aux offres émises par le Fournisseur et acceptées par le Client (ci-après le(s) « Contrat(s) »).
- 1.1.3 Les CGV s'appliquent aux clients professionnels et non professionnels, sauf disposition spécifique contraire.
- 1.1.4 L'applicabilité des conditions générales ou particulières du Client est exclue.
- 1.1.5 Le Client reconnaît avoir été complètement et adéquatement informé par rapport aux besoins exprimés auprès du Fournisseur. Ce dernier s'est basé exclusivement sur ces besoins exprimés afin de formaliser une offre commerciale.
- 1.1.6 Le Fournisseur assume une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations ou dans celles de son/ses sous-traitant(s).
- 1.1.7 Les Parties déclarent et reconnaissent que l'ensemble des dispositions visées par les présentes conditions générales ont été négociées et discutées (ou ont pu faire l'objet de négociations) et sont **dès lors équilibrées**. Partant, les Parties renoncent à invoquer le caractère abusif d'une ou plusieurs clauses sur la base, notamment, du Code de droit économique.

1.2 Prix et paiement

- 1.2.1 Les prix spécifiés par le Fournisseur sont hors taxes et frais, sauf disposition expresse contraire. Sauf accord contraire, le Fournisseur se réserve la possibilité de comptabiliser en régie, au taux horaire de minimum 150 € HTVA, les prestations réalisées à la demande du Client (développements et analyses de projets, gestion RGPD, etc.) et/ou qui ne débouchent pas sur la mise en œuvre d'un projet.
- 1.2.2 Chaque facture du Fournisseur est payable au comptant, à moins que la facture ne précise un délai de paiement. Le défaut de livraison d'un produit et/ou service en raison d'une quelconque information (notamment l'adresse (électronique) ou le numéro de téléphone) incorrecte, d'une erreur du Client ou de toute autre raison indépendante de la volonté du Fournisseur, ne suspend ni n'annule l'obligation de payer les services.
- 1.2.3 En cas de non-paiement à la date d'échéance, la partie en défaut est automatiquement tenue du règlement d'intérêts mensuels de 1% sur le montant dû, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire. La partie en défaut est également automatiquement tenue de payer un supplément contractuel de 15 % de dommages et intérêts, avec un minimum de 75€.
- 1.2.4 En cas de défaut de paiement à la date convenue, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre immédiatement toute nouvelle livraison de produits et/ou services au Client.
- 1.2.5 Si le Fournisseur sous-traite tout ou partie des services à bpost ou à un autre fournisseur de services postaux (ci-après, le Sous-Traitant de services postaux), le Client reconnaît et accepte que le Fournisseur lui répercute toute augmentation des tarifs appliqués par ce Sous-Traitant. Le Sous-traitant de services postaux est habilité à requalifier tout type d'envoi (transactionnel/promotionnel/format, taille et poids), ce qui est susceptible d'avoir une incidence sur les tarifs postaux.
- 1.2.6 Si le Client souhaite bénéficier de la convention postale conclue par le Fournisseur avec le Sous-Traitant de services postaux, le Client s'engage, afin que le Fournisseur ne doive jamais préfinancer aucune somme auprès de ce Sous-Traitant dans le cadre du Contrat, à mettre en place une provision. Une facture est émise par le Fournisseur et payée par le Client avant toute prestation. Au terme du Contrat, la provision sera remboursée. La provision équivaut à minimum 1 mois d'évaluation de consommation de frais postaux majoré du délai de paiement accordé au Client et devra être maintenue au profit du Fournisseur pendant toute la durée du

Contrat. Ce montant fera si nécessaire l'objet d'adaptations en fonction des volumes d'affranchissement.

- 1.2.7 Le Fournisseur peut revoir les Prix le 1er janvier de chaque année calendrier, notamment en cas de modification législative ou réglementaire exerçant une influence sur les Prix, et/ou en cas de modification des coûts de production et/ou des achats de produits. Cette révision des prix tiendra compte des coûts d'achats et des indices Agoria, du prix du papier et du carton et du coût de l'électricité et se calculera selon la formule suivante :

$$P = P_o * (0,2 + [0,3 * S / S_o] + [0,25 E / E_o] + [0,25 * F / F_o])$$

P : nouveau prix

Po : prix de base

S : indice salarial de référence Agoria Digital du mois de décembre précédant la révision (ou dernier indice disponible).

So : indice salarial de référence Agoria Digital du même mois de l'année précédente.

E : sous-indice des prix à la consommation pour le groupe de produits 04.5.1. « électricité » du mois de décembre précédant la révision (ou dernier indice disponible).

Eo : sous-indice des prix à la consommation pour le groupe de produits 04.5.1. « électricité » du même mois de l'année précédente.

F : Indice des prix à la production de l'industrie du papier et du carton du mois de décembre précédant la révision (ou dernier indice disponible).

Fo : Indice des prix à la production de l'industrie du papier et du carton du même mois de l'année précédente.

1.3 Durée et résiliation

- 1.3.1 La durée de validité d'une offre est en principe spécifiée dans l'offre. Si l'offre ne comporte pas de précision, l'offre a une durée de validité de 1 mois à partir de son envoi.
- 1.3.2 Si le Fournisseur et le Client ont conclu un Contrat qui ne prévoit pas de durée déterminée, le Contrat s'applique alors pour une durée indéterminée et chaque Partie est en droit de résilier le Contrat à tout moment, moyennant un préavis de 3 mois, sans avoir à en préciser le motif et sans indemnité, par courrier recommandé.
- 1.3.3 Sauf mention expresse contraire, la résiliation du Contrat ne met pas fin aux commandes encore en cours. La seule conséquence de la cessation du Contrat est qu'aucune nouvelle commande ne peut plus être passée. En cas de résiliation anticipée par le Client, lorsque le Contrat est conclu pour une durée déterminée, le Client est redevable d'une indemnité correspondant aux montants dus jusqu'à l'échéance du Contrat.
- 1.3.4 La résiliation ou l'expiration d'une commande n'a aucune incidence sur l'existence et la validité du Contrat ou sur d'autres commandes. En cas de résiliation d'une commande par le Client, ce dernier doit payer la totalité de la somme figurant dans le Contrat. Une commande ne peut être annulée que par lettre recommandée avec accusé de réception, avec copie par e-mail au Fournisseur à l'adresse info@ipexgroup.com. En cas de faillite, de procédure en réorganisation judiciaire, de mise en liquidation ou de cessation de paiement d'une des Parties, l'autre Partie peut dénoncer sans délai et sans indemnité le Contrat par courrier recommandé.
- 1.3.5 Si une Partie se rend coupable d'une violation grave du Contrat qu'elle ne résout pas dans les 15 jours, pour autant que cela soit utile, dès réception de la mise en demeure envoyée par courrier recommandé, l'autre Partie est en droit de résilier le Contrat et/ou les commandes en cours avec effet immédiat, sans que cela n'affecte le droit de l'autre Partie de suspendre ses obligations. Le défaut de paiement d'une ou plusieurs factures à leur échéance est toujours considéré comme un manquement grave au Contrat.

1.4 Modalités d'exécution

- 1.4.1 Le Fournisseur exploite deux sites de production :
A 1480 Saintes, Avenue Landas, 5 ;
A 4040 Herstal, 2ème Avenue 65.
Ces sites peuvent être exploités, simultanément ou indépendamment, afin d'exécuter les prestations dues au Client, ce dernier reconnaissant que le choix du site de production est laissé à la discrétion du Fournisseur, ces sites présentant des niveaux de bonne exécution et sécurité similaires.
- 1.4.2 Le Fournisseur recourt à différentes plateformes technologiques pour l'échange de données avec le client (SFTP, API, Plateforme SAAS My-IPEX, etc.) pour exécuter ses prestations. Le Client est responsable du contenu des documents et des manipulations réalisées par ses soins sur les plateformes mises à sa disposition par le Fournisseur. Dès lors, toutes les conséquences induites par des erreurs de manipulation ou par le non-respect des lois et règlements ou des instructions du Fournisseur devront être prises en charge par le Client (p. ex. : dépôt de plusieurs documents identiques, dépôt de documents ou de tout type de données dans des répertoires erronés, dépôt de fichiers malveillants, etc.).
- 1.4.3 Lors de mise en place de projets spécifiques, le Fournisseur se base sur des spécifications via des documents ou données de test représentatifs fournis par le Client. Toute modification – même minime – apportée à ces spécifications ou documents et données non agréés par les deux parties est susceptible d'altérer les prestations du Fournisseur (notamment au niveau du traitement et de l'envoi des données/documents) sans que, le cas échéant, sa responsabilité soit susceptible d'être mise en cause. Par conséquent et en vue d'anticiper toute difficulté, le Client s'engage à informer le Fournisseur dès qu'une modification doit être apportée au projet en cours de développement ou de production. Toute modification impliquera la remise d'un planning et la formalisation d'un bon à tirer par le Fournisseur, lesquels seront soumis pour approbation au Client.

Sauf accord contraire, les modifications réalisées à la demande du Client seront facturées par le Fournisseur en régie au taux horaire de minimum 150€ HTVA.

Par ailleurs, le Client s'engage à indiquer au Fournisseur la présence de caractères spéciaux rares au sein des fichiers fournis par celui-ci ainsi que les informations permettant d'en obtenir des données exploitables par le Fournisseur. Le Client s'engage à fournir des PDF conformes aux exigences du Fournisseur. A défaut, le Fournisseur n'assume aucune obligation quant à, d'une part, la reconnaissance de ces caractères et, d'autre part, les éventuels préjudices découlant de cette absence de reconnaissance. En outre, le Fournisseur n'est pas responsable du contenu des documents transmis par le Client.

Le Client s'assure qu'en aucun cas des données ou documents avec un contenu malicieux (virus, ransomware, etc.) soient transmis au Fournisseur par quel que plateforme ou moyen qu'il soit.

Si le Fournisseur apprend que le Client est touché par un événement pouvant potentiellement impacter sa sécurité (ex : piratage), il se réserve le droit de prendre toute mesure conservatoire pour en limiter les effets. Le Client assume l'entière responsabilité de toutes conséquences induites par le non-respect des paragraphes qui précèdent.

1.5 Réclamations

1.5.1 Si le Client veut formuler une réclamation, il doit l'introduire de manière exhaustive et motivée dans les 8 jours à compter de la fourniture du service ou de la livraison du produit ou encore de la réception d'une facture, en adressant un e-mail au Fournisseur à l'adresse info@ipexgroup.com. Dans le cas d'une réclamation suite à un transport de marchandises effectué par le Fournisseur pour le Client, il doit l'introduire dans les 12h de la réception des marchandises, photos à l'appui.

1.5.2 Si une réclamation déposée n'est pas exhaustive, motivée, ou a été déposée trop tard, elle ne peut être admise.

1.5.3 Une réclamation n'exonère pas de l'obligation d'effectuer le paiement conformément aux accords passés entre les parties.

1.6 Confidentialité et Données à caractère personnel (ci-après « DCP »)

1.6.1 Les Parties veillent à la confidentialité des informations qu'elles reçoivent avant, durant ou après l'exécution du Contrat. Les Parties imposent également cette obligation par écrit à leurs employés et à toutes tierces parties auxquelles elles ont recours.

1.6.2 Dans la mesure où une Partie est soumise aux dispositions légales applicables concernant la protection des DCP, celle-ci devra s'y conformer.

1.6.3 Les DCP communiquées par le Client au Fournisseur, et concernant lesquelles le Fournisseur intervient en qualité de responsable de traitement seront traitées par ce dernier conformément à la politique de protection de la vie privée disponible sur <https://www.ipexgroup.com/privacy-policy/>.

Les DCP communiquées par le Client au Fournisseur, et concernant lesquelles le Fournisseur intervient en qualité de sous-traitant seront traitées par ce dernier conformément aux dispositions relatives au traitement des données en Section 5.

1.7 Propriété intellectuelle

1.7.1 La fourniture de produits et/ou services par le Fournisseur au Client n'inclut en aucun cas la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au Client.

1.7.2 La livraison de produits et/ou services par le Fournisseur au Client inclut tout au plus un droit non-exclusif du Client d'utiliser les droits de propriété intellectuelle inclus dans ces produits et/ou services pour les besoins personnels du Client, conformément à l'utilisation qui découle de la nature, du manuel, de la description et de la documentation des produits et/ou services concernés.

1.7.3 Il est interdit de modifier, copier, traduire, distribuer, informer le public, en tout ou en partie, de tout droit de propriété intellectuelle inclus dans les produits et/ou services fournis par le Fournisseur au Client, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite du Fournisseur, excepté si et dans la mesure où cela est autorisé en fonction de la nature, du manuel, de la description et de la documentation des produits et services concernés.

1.7.4 La marque, le logo, la dénomination commerciale et les noms de société ainsi que les signes distinctifs du Fournisseur qui les accompagnent sont la propriété exclusive du Fournisseur et ne peuvent être utilisés par le Client, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite préalable du Fournisseur.

1.8 Responsabilité

Aucune Partie ne peut être tenue responsable de la non-réalisation de ses engagements, en vertu du Contrat, si cette non-réalisation trouve sa cause dans une cause étrangère exonératoire telle qu'un cas de force majeure.

Les cas de force majeure sont les cas qui trouvent leur cause dans un événement que les Parties ne peuvent maîtriser et qui empêchent l'une des Parties au Contrat d'exécuter ses engagements ou qui, sans nécessairement empêcher l'une des Parties d'exécuter ses engagements, rend l'exécution desdits engagements si complexe qu'il en résulterait, pour cette Partie, des inconvénients tels qu'elle ne pourrait raisonnablement devoir les supporter.

Les obligations nées du Contrat seront suspendues pendant toute la durée du cas de force majeure. Si les effets d'un cas de force majeure devaient avoir une durée supérieure à 1 mois, le Contrat pourrait être résilié, de plein droit, à la demande de l'une des Parties, sans droit à indemnité de part de l'autre.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, sont notamment considérés comme des cas de force majeure, sans que cette énumération ne soit exhaustive : la destruction de matériel informatique, les cyber-attaques ou piratage, le

blocage total ou partiel de la bande passante / serveurs du Sous-Traitant pour quelle qu'opération que ce soit (ex: validation des Mails-ID par le Sous-Traitant de service postaux, dépôt postal), la suppression ou l'interdiction temporaire ou permanente de l'utilisation de l'internet, des réseaux ou des moyens de communication, la destruction des installations permettant au Fournisseur d'exécuter ses prestations, la grève, la coupure générale de l'alimentation électrique, l'épidémie/pandémie, le tremblement de terre, l'inondation, l'incendie, la guerre, l'embargo, le fait du prince, les orages, intempéries, etc.

1.8.1 Le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable :

1.8.1.1 de tout dommage résultant d'une négligence ou d'une erreur de la part du Client ou du non-respect, intentionnel ou non, par le Client des obligations découlant directement ou indirectement des CGV, des dispositions légales applicables et de tout autre accord conclu entre les Parties ;

1.8.1.2 de tout dommage ou de toute perte qui s'est présenté à la suite ou dans le cadre de l'utilisation par le Client, des biens ou de services de tierces parties.

1.8.1.3 de tout dommage indirect. Par « dommage indirect », il convient d'entendre: le bénéfice manqué, la perte financière ou commerciale, la perte de clientèle, la perte de gain, la perte d'opportunité(s), la perte de revenus, la perte de bénéfice, la perte de contrats, la perte de chiffre d'affaires, la perte d'intérêts, la perte d'économie ou l'économie manquée, la perte d'épargne, la perte de production, la perte d'usage, la perte de goodwill et/ou de réputation, la détérioration/perde de données, l'indisponibilité de données, la perte de temps, le manque à gagner, l'augmentation des coûts, l'interruption ou l'arrêt d'activité, le chômage, une augmentation des frais généraux ou un dommage occasionné à des tiers ou à des biens appartenant à des tiers.

1.8.2 La responsabilité du Fournisseur pour les dommages directs réels prouvés dans le cadre du Contrat, que ce soit sur base contractuelle ou extracontractuelle, sera limitée à la couverture de son assurance responsabilité, si et dans la mesure où l'assurance responsabilité s'applique. Dans tous les cas, et dans la mesure où l'assurance responsabilité ne s'applique pas ou ne couvre pas certains dommages, la responsabilité du Fournisseur sera limitée, au total, à un tiers des montants payés durant les 12 (douze) mois précédant le mois où l'événement, ou la série d'événements, ayant donné lieu à la responsabilité est survenu, et avec un maximum de 100 000 EUR (cent mille euros). Par ailleurs, aucune action en responsabilité extracontractuelle ne pourra être intentée contre les membres du personnel du Fournisseur, ses administrateurs et, plus généralement, contre toute personne agissant pour son compte et pouvant être qualifiée d'« auxiliaire » au sens du Code civil. A l'inverse, lorsque le Fournisseur agit en tant que sous-traitant du Client, ce dernier s'engage à faire insérer, dans le contrat principal, une clause d'exonération de responsabilité au profit du Fournisseur et de ses auxiliaires.

1.8.3 Toute action en justice intentée par le Client contre le Fournisseur, quel qu'en soit le fondement, doit être introduite au plus tard dans un délai d'un an à compter du moment où le Client a eu connaissance ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'événement ou des circonstances à l'origine de cette action en justice, à défaut de quoi cette dernière sera irrecevable.

1.9 Imprévision

1.9.1 Le Fournisseur est fondé à solliciter la renégociation du Contrat lorsque survient un changement de circonstances de nature, notamment, économique, politique ou technique rendant excessivement onéreuse l'exécution du contrat de sorte que l'on ne puisse raisonnablement l'exiger et que ce changement était imprévisible lors de la conclusion du contrat.

Pendant la durée des négociations, les Parties continuent à exécuter leurs obligations.

Si après une période d'un mois, prenant cours à dater du début des négociations, les Parties ne parviennent pas à trouver un accord sur une révision du Contrat, le Fournisseur a le droit de résilier le Contrat sans indemnité.

1.10 Non-sollicitation

Le Client renonce, sauf accord écrit préalable, à formuler directement ou indirectement des offres d'engagement à un collaborateur du Fournisseur, ayant travaillé dans le cadre de l'exécution du Contrat, ou à le prendre à son service, sous quelque statut que ce soit.

Cette renonciation est valable tant que les Parties sont en courant d'affaires et pour une période de douze (12) mois à compter de la date de la fin du Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client ne respecterait pas cet engagement, il s'engage à dédommager le Fournisseur en lui versant une indemnité forfaitaire de 50.000,00 € par personne débauchée, ainsi que les frais de remplacement du personnel concerné (frais d'engagement – formation – transfert de connaissances, etc.).

1.11 Dispositions finales

1.11.1 Le Fournisseur se réserve le droit d'amender les CGV. L'amendement ne prendra effet qu'une fois que le Client en a été informé, et s'appliquera à toute commande passée après cette date.

1.11.2 Aucune modification du Contrat ne peut avoir lieu sans accord écrit. En l'absence de cet accord, l'absence de réaction à des actes ou omissions contraires au prescrit du Contrat ne pourra aucunement être considérée comme une approbation.

1.11.3 Le fait que le Fournisseur n'exige pas que le Client se conforme

- 1.11.5** La relation entre le Client et le Fournisseur est exclusivement régie par la loi belge. Pour tout litige éventuel, les tribunaux du ressort du Brabant wallon sont seuls compétents.

3.5.4 En ce qui concerne le RDP, le Fournisseur est responsable des dommages causés intentionnellement ou par négligence à toute personne physique ou morale en raison d'un manquement aux obligations prévues par le Règlement eIDAS. L'intention ou la négligence du Fournisseur en tant que TSP qualifié est présumée, sauf preuve contraire du Fournisseur.

4 Dispositions applicables aux autres services

4.1 Champ d'application

4.1.1 Cette Section 4 s'applique à tous les services fournis par le Fournisseur au Client, autres que le RDP tel que défini à la Section 3, tels que, mais sans s'y limiter, les services d'impression de données variables ou non, les e-mails et sms promotionnels et/ou transactionnels, les communications postales ou par voie électronique, les étiquettes et cartes, et la mise à disposition de plateformes ou d'API/ SFTP relatifs aux services susmentionnés (ci-après dénommés ensemble le(s) « Service(s) »).

4.1.2 Les dispositions de la présente Section 4 complètent les autres dispositions générales. Dans les cas où la Section 1 et la Section 4 sont contradictoires, les dispositions de la Section 4 prévalent.

4.2 Responsabilité des Parties

4.2.1 La présentation d'un bon à tirer (BAT) prêt à la production, acceptée par le Client, libère le Fournisseur de toute responsabilité quant aux erreurs ou omissions constatées avant ou après la production. En tout état de cause, le Client s'engage à accepter une certaine tolérance en ce qui concerne les détails imprimés sur le support papier, indépendamment de la taille de la page, de l'effet satiné, etc.

4.2.2 Le Client est seul responsable des données transmises, de leur transmission et de leur format. Le Client confirme notamment que les données nécessaires à la génération du code à barres ou de toute information variable sont fournies exclusivement sous sa responsabilité et que le Fournisseur n'assume aucune responsabilité quant à l'adéquation de ces données.

4.2.3 Dans les cas où le Fournisseur n'intervient que comme revendeur de certains services ou produits (machines, encres, logiciels, ...), la garantie se limite à celle offerte par le fabricant.

4.3 Livraison

4.3.1 Les Services sont fournis aux propres risques du Client. Tous les frais de livraison (notamment les frais de port et d'emballage) sont à la charge du Client, sauf accord contraire. La collecte ou l'envoi du Service implique l'approbation du produit ou du service par le Client. L'utilisation d'une partie du Service implique l'acceptation du service dans son ensemble. Un défaut dans une partie des Services n'autorise pas le Client à refuser la livraison dans son ensemble.

4.3.2 Le Service livré au Client reste la propriété du Fournisseur jusqu'au paiement intégral. Les risques sont toutefois assumés par le Client dès la commande ou toute autre forme de contrat.

4.3.3 Le Fournisseur se réserve le droit d'effectuer des livraisons partielles et d'envoyer une facture pour ces livraisons. Le Client doit payer ces factures sans attendre la livraison de la commande complète.

4.4 Rétention des données

4.4.1 Sauf accord contraire ou nonobstant les obligations légales, le Fournisseur n'est pas tenu de conserver les données et les supports de données fournis par le Client jusqu'à la fin de l'exécution de la mission (quel que soit le support, papier ou électronique).

4.5 Plateformes d'échange de données et maintenance

4.5.1 Nonobstant les dispositions générales des CGV, ces dispositions s'appliquent à toutes les plateformes d'échanges de données proposées par le Fournisseur.

4.5.2 Le Fournisseur se réserve le droit de mettre à jour et/ou de modifier ses plateformes à tout moment sans notification ou annonce préalable de ce changement. Le Client reconnaît au Fournisseur le droit d'effectuer en temps opportun des mises à jour et/ou la maintenance sur ses plateformes/applications/logiciels/licences/systèmes/services/produits/solutions/machines/ infrastructures. Dans l'hypothèse où l'intervention du Fournisseur viendrait à pouvoir engendrer un impact négatif sur la fourniture des services, le Fournisseur s'engage à en informer le Client au plus tard cinq jours ouvrables avant son intervention.

Par dérogation, le Client accepte que des mises à jour de sécurité urgentes/critiques pourront se faire avec un avertissement très court.

Les mises à jour et la maintenance demandées par le Client pourront être facturées par le Fournisseur.

Le Fournisseur maintient une disponibilité d'accès aux services informatiques (notamment SFTP et API) de 99,8% sur base annuelle hors maintenances annoncées.

4.5.3 L'installation de logiciels par le Fournisseur fait l'objet d'un accord séparé et n'est pas incluse dans le prix, sauf indication contraire. L'installation est réputée avoir été exécutée par le Fournisseur une fois le formulaire d'installation signé.

4.5.4 Si le Fournisseur installe un logiciel, le Client accordera au Fournisseur, ou à un tiers désigné par le Fournisseur, un accès suffisant et fournira toutes les informations nécessaires et utiles.

5 Dispositions relatives au traitement de Données à caractère personnel (« DCP ») - RGPD

5.1 Note liminaire

La présente Section des CGV s'applique uniquement si et dans la mesure où le Fournisseur intervient comme un sous-traitant et traite des DCP au nom et pour compte du Client dans le cadre de l'exécution du Contrat. Le Client reconnaît et accepte que lorsque le Fournisseur traite des DCP qui sont fournis par le Client dans le cadre du Contrat, le Fournisseur agit en qualité de sous-traitant pour le traitement des DCP vis-à-vis du Client, qui demeure le responsable du traitement conformément aux obligations qui découlent du RGPD.

5.2 Définitions

« DCP » désigne toutes les données à caractère personnel concernant une personne concernée et transmises par le Client ou générées dans le cadre du Traitement de données.

« Données sensibles » désigne les données particulières d'une Personne concernée, telles que les informations relatives à la santé, les données génétiques, biométriques ou relatives à la race ou à l'appartenance ethnique, aux convictions politiques, religieuses ou philosophiques ou à l'appartenance à un syndicat, ainsi que les données concernant l'orientation sexuelle d'une personne ; ainsi que les données concernant une infraction ou une condamnation.

« Responsable du traitement » désigne le Client.

« Sous-traitant » désigne le Fournisseur qui traite les DCP pour le compte du Responsable du traitement.

« Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD » désigne le Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des DCP et à la libre circulation de ces données.

« Personne concernée » désigne la personne physique dont les DCP sont confiées par le Client au Fournisseur en qualité de sous-traitant dans le cadre de l'exécution du Contrat.

« Personne autorisée » désigne le personnel du Fournisseur et tout sous-traitant ou toute tierce partie autorisée par le Client, ou toute autorité gouvernementale sur la base d'une disposition légale.

« Traitement » désigne tout acte ou toute série d'actes concernant les DCP d'une Personne concernée, qu'ils soient ou non réalisés par des procédés automatisés, tels que la collecte, la documentation, la structuration, la sauvegarde, la mise à jour ou la modification, la demande, la consultation, l'utilisation, la mise à disposition par transmission, la distribution ou toute autre méthode de mise à disposition, l'alignement ou la combinaison, le filtrage, l'effacement ou la destruction de données.

« Services » désigne les produits et services que le Fournisseur fournit au Client dans le cadre du Contrat.

5.3 Objet

5.3.1 Le Fournisseur traite exclusivement les DCP fournies par le Client au nom et pour le compte du Client dans le seul but de fournir les Services et par conséquent de respecter les dispositions du Contrat et les instructions écrites du Client.

5.3.2 De manière générale, le Fournisseur traite les catégories de Données Personnelles suivantes : (i) Données d'identifications (nom, prénom, genre, adresse, numéro de client, email, téléphone, etc.) du destinataire prévu, ainsi que le contenu d'un envoi (électronique) (données de facturation, données de paie, etc.) que le Fournisseur organise pour le Client et ; (ii) lorsque l'expéditeur n'est pas le Client, le nom et les coordonnées (électroniques) de l'expéditeur, ainsi que le contenu d'un envoi (électronique) que le Fournisseur prend en charge pour le Client, en ce compris des Données sensibles le cas échéant.

5.3.3 Les catégories de Personnes concernées sont les expéditeurs et les destinataires d'un envoi (électronique) dont le Client s'occupe pour son compte (clients, patients, employés, débiteurs, etc.).

5.3.4 Les finalités du Traitement sont, selon les cas de figure concernés, l'envoi de campagnes de publicité, la gestion des paies, l'envoi de courrier promotionnel, l'envoi de documents transactionnels (factures, etc) et l'envoi de résultats d'examen médicaux.

5.3.5 La nature du Traitement est en général l'envoi de documents via différents canaux comme la poste, email, SMS, ebox, etc.

5.3.6 En tout état de cause, les Parties traiteront les DCP conformément au RGPD et, de façon générale, à toute la législation à laquelle les Parties sont soumises.

5.3.7 Il est de la responsabilité du Client d'informer le Fournisseur en cas de changement concernant les Données traitées.

5.4 Durée du traitement

5.4.1 De manière générale, et sauf instructions contraires de la part du Client, le Fournisseur supprimera de manière sécurisée les données de production qui sont relatives aux Services et qui ont été traitées pour le Client 60 (soixante) jours calendaires après la date de création des fichiers correspondants. Toute suppression des données traitées ne permet pas de remettre en cause la régularité et la bonne exécution des Services réalisés pour le Client.

5.4.2 Par dérogation à ce qui précède, le Fournisseur peut retenir les données de production plus longtemps :

* dans le cadre de la gestion des recommandés et réquisitoires (ce service est facturable)

* en cas de demande documentée du Client (ce service est facturable)

* en cas de litige lié à l'exécution du Contrat.

Le Fournisseur s'engage à ne pas utiliser les sauvegardes de ces données supprimées à d'autres fins que le maintien de l'intégrité des sauvegardes, à moins que le Client en fasse la demande (opération facturable) ou que la loi oblige le Fournisseur à le faire.

5.5.1 Le Responsable du traitement garantit qu'il a recueilli des DCP conformément au RGPD et à la réglementation applicable.

5.5.2 Le Responsable du traitement veille à ce que des instructions écrites soient fournies au Fournisseur et demande que les Services soient fournis conformément au RGPD et à la réglementation applicable.

5.6.1 Le Fournisseur accepte :
De traiter les DCP du Client avec la plus stricte confidentialité ;

De traiter et de diffuser les DCP uniquement conformément aux instructions écrites du Responsable du traitement, dans la mesure du nécessaire pour la réalisation des Services ;

D'informer le Client si une de ses instructions semble être en infraction au RGPD ou à toute autre réglementation, et de suspendre l'exécution de l'instruction en question jusqu'à confirmation ou adaptation par le Responsable du traitement;

D'imposer les obligations de confidentialité à son personnel qui a accès aux DCP du Client ;

D'assister le Client, dans la mesure du possible, afin de répondre aux questions des Personnes concernées ;

De fournir au Client toutes les informations nécessaires afin que celui-ci établisse la conformité de ce qui a été convenu dans le Contrat. A cet égard, le Fournisseur et le Client conviennent d'appliquer un principe de proportionnalité et de gradation dans les contrôles relatifs à la conformité au RGPD, privilégiant en premier lieu l'examen des certifications existantes avant d'envisager des audits plus approfondis. Le Client dispose d'un délai de 30 (trente) jours calendaires à compter de la réception des certifications précitées pour examiner leur pertinence et demander, le cas échéant, des éléments complémentaires circonstanciés au Fournisseur, ainsi pour notifier par écrit au Fournisseur la nécessité d'un éventuel audit complémentaire, en motivant précisément sa demande. Ce principe de gradation ne s'applique toutefois pas dans le cadre d'un audit initié par une autorité de contrôle du Client.

Ces éventuels audits complémentaires n'ont pas lieu plus d'une fois par année civile et sont mis à charge du Client à concurrence de 2.500 € minimum sauf accord contraire ;
D'aider le Client si nécessaire, moyennant un supplément, à réaliser une analyse d'impact relative à la protection des données.

5.7.1 Le Fournisseur déploie ses meilleurs efforts pour un Traitement sécurisé des DCP, tenant compte de la technologie actuelle, conformément aux modalités techniques et organisationnelles appropriées. Le Fournisseur a mis en place des procédures visant à protéger les DCP contre la perte et l'accès non autorisé, ainsi que des procédures spécifiques, au cas où la continuité de l'activité d'un de ses sites serait compromise. Le Fournisseur a intégré des mesures de sécurité technologiques qui comprennent des logiciels de sécurité, des mots de passe et des pare-feux, qui sont conçus pour empêcher tout accès non autorisé à ses ordinateurs et serveurs. Le Fournisseur a également mis en place des procédures pour être informé en temps réel de tout incident technique et de toute panne au niveau du système, afin d'être en mesure de résoudre ces incidents et pannes dès que possible

5.7.2 Lors de l'envoi des DCP du Client au Fournisseur, ce dernier met à la disposition du Client une plateforme sécurisée ou lui demande de transférer ces Données de manière sécurisée. Le Fournisseur précise que lorsque le Client transmet au Fournisseur des données dans le but de tester la fonctionnalité des services offerts par le Fournisseur, le Fournisseur présume qu'il s'agit de données fictives ou anonymisées qui ne constituent pas des DCP. En toutes hypothèses, si le Client ne souhaite pas envoyer les DCP via un serveur/ transfert sécurisé, le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque incident subi par ces DCP durant le transfert.

5.8.1 Le Client accepte le fait que ses DCP soient traitées par des tiers, comme indiqué ci-dessous, et que ces sous-traitants secondaires aient accès aux DCP pour la fourniture des Services.

5.8.2 Le Client s'engage à se tenir en permanence au courant et à respecter les modalités et spécificités des exigences et/ou de la documentation technique des sous-traitants secondaires. Dans l'hypothèse où un sous-traitant secondaire viendrait à modifier son SLA ou ses prix ou à adopter de nouvelles spécificités techniques engendrant des coûts supplémentaires, le Fournisseur se réserve le droit de le répercuter sur le Client qui s'engage à accepter de les supporter.

5.8.3 Le Fournisseur dispose de l'autorisation générale du Client pour ce qui est du recrutement de sous-traitants secondaires sur la base d'une liste que le Fournisseur tient à disposition du Client. Le Fournisseur informe par écrit le Client de tout projet de modification de cette liste par l'ajout ou le remplacement de sous-traitants secondaires au moins 15 (quinze) jours à l'avance, donnant ainsi au Client le temps nécessaire pour pouvoir s'opposer à ces changements avant le recrutement du ou des sous-traitants secondaires concernés. Le Fournisseur s'assure que ces tiers soient soumis à un accord de confidentialité et fournissent des garanties suffisantes pour la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, pour veiller à ce que le Traitement des DCP par ces tiers protège les droits de la Personne concernée. Le Client accepte que bpost ne soit pas considéré comme sous-traitant au sens du RGPD mais comme responsable du traitement.

5.9.1 Le Fournisseur accepte d'informer sans retard déraisonnable le Client par écrit de tout incident impliquant des DCP obtenues de sa part. Il appartient au Client d'évaluer si l'incident constitue une violation de DCP au sens de l'article 4 (12) du RGPD.

- De la nature de la violation des DCP ;
- De la catégorie et du nombre de Personnes concernées ou du nombre de DCP impliquées ;
- Des conséquences probables de la violation des DCP ;
- Des mesures prises concernant cette violation.

5.9.3 Le Fournisseur déploie ses meilleurs efforts pour déterminer les causes de cette violation et pour éviter que de telles situations ne se reproduisent dans la mesure du raisonnablement possible.

5.9.4 Le Fournisseur assiste le Client pour toute notification de l'incident aux autorités de contrôle et à la (aux) Personne(s) concernée(s). En tout état de cause, le Fournisseur collabore avec le Client sur les demandes d'information formulées par l'autorité de contrôle en ce qui concerne les Services.

5.10.1 Le Fournisseur est établi sur le territoire de l'Espace Economique Européen et s'efforce dans la mesure du possible de Traiter les DCP sur ce territoire ou dans un pays tiers qui bénéficie d'une décision d'adéquation de la Commission européenne. Cependant, lorsque le Fournisseur fait appel aux services informatiques d'un sous-traitant secondaire sur base de l'article 5.8 (par ex. Microsoft Office ou Atlassian), ce sous-traitant secondaire peut être amené à Traiter les DCP en dehors du territoire de l'Union Européenne. En pareille hypothèse, si le transfert concerne un pays tiers qui ne bénéficie pas d'une décision d'adéquation de la Commission européenne, le Fournisseur vérifie que le niveau de protection des DCP est suffisant.

5.11.1 Le Fournisseur accepte d'informer le Client de toute demande de tierces parties (gouvernements ou Personnes concernées) d'obtention d'un accès aux DCP et de collaborer avec le Responsable du traitement sur le suivi de ces questions. À cet égard, le Fournisseur accepte de ne pas répondre à ces questions sans avoir obtenu au préalable le consentement explicite à cet égard de la part du client.

