



# Conditions générales de prestation de service

## 1.1. Définitions

- Le «Prestataire» au sens du R.G.P.D. est l'entité juridique ayant la qualité de Prestataire soit Secrétariat Direct, inscrite au registre de la B.C.E. sous le n°0699.575.876.
- Le «Client» au sens du R.G.P.D. : toute personne physique ou morale à laquelle le Prestataire fournit des services.
- L'«Offre»: l'offre offerte par le prestataire pour le client. L'offre étant soumise aux présentes conditions générales.
- La/les»Mission(s)»: ensemble des services fournis par le Prestataire au Client tels que décrits dans le contrat. Les Missions sont soumises aux présentes Conditions générales.

## 1.2. Champ d'application

Les Conditions Générales régissent de manière exclusive toutes les relations précontractuelles et contractuelles entre le Prestataire et le Client sauf dérogation expresse par écrit, les Conditions Générales du Prestataire priment celles du Client.

Dans l'hypothèse où un article ou une partie d'article des Conditions Générales serait déclaré nul ou inapplicable, cette nullité ne portera pas atteinte à la partie de la clause valide, ainsi qu'aux autres dispositions des Conditions Générales.

La non-exécution d'une clause des Conditions Générales n'entraîne pas la renonciation à celle-ci, à moins qu'une telle renonciation ne résulte d'un écrit explicite, non ambigu et signé de celui qui renonce. De même, la renonciation à un droit n'entraîne pas la renonciation à tout autre droit pouvant résulter des Conditions Générales.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier et mettre à jour à tout moment les Conditions Générales. Tout changement sera communiqué par voie de courriel et applicable d'office au Client qui l'accepte expressément dans le mois de l'envoi dudit courriel.

## 2. Obligations du Prestataire

2.1. Le Prestataire s'engage à exécuter la Mission décrite dans l'Offre conformément aux règles de l'art, aux dispositions du Contrat et à la législation applicable. Sauf mention contraire à l'Offre, les Prestations sont assurées comme suit :

- Du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00
- Les 24 et 31 décembre : fermeture à 16h

2.2. L'obligation du Prestataire dans le cadre de l'exécution de la Mission est une obligation de moyen. Sa responsabilité ne peut donc être mise en cause sur la seule base des résultats obtenus.

2.3. L'obligation de conseil du Prestataire dans son domaine de compétence technique se limite à l'objet de la Mission, et à l'exclusion de tout autre conseil, notamment de nature

juridique, fiscale ou comptable.

2.4. Le Prestataire se réserve la possibilité d'interrompre certains appareils utilisés pour l'exécution de ses Prestations (notamment les serveurs) afin d'effectuer la maintenance destinée à optimiser l'équipement (par exemple un serveur ou un dispositif nécessaire pour une meilleure qualité de service). Dans cette hypothèse le Prestataire s'engage à en avertir par écrit le Bénéficiaire au moins 15 jours ouvrables à l'avance et à remettre le système en route dans les meilleurs délais.

## 3. Obligations du Client

3.1. De manière générale, le Client s'engage à respecter scrupuleusement à l'égard du Prestataire son devoir de coopération. Il s'engage ainsi notamment :

- à mettre à la disposition du Prestataire toutes les informations nécessaires à l'exécution de ses prestations, notamment les informations techniques, modes d'emploi concernant l'accès aux systèmes du Client.
- à notifier au Prestataire toutes les difficultés qu'il rencontre au cours de l'exécution de la Mission et qui seraient susceptibles d'avoir un impact sur les engagements contractuels et notamment sur la prestation, les délais, le prix ainsi que sur le déroulement de la Mission

3.2. Le Client doit effectuer sur ses propres systèmes, à l'exclusion de ceux du Prestataire, les sauvegardes éventuellement nécessaires des données, fichiers, programmes, documentations, et informations de toute nature effectuées à l'occasion de l'utilisation de l'infrastructure du Prestataire. Il lui incombe également d'obtenir toutes les autorisations légales, réglementaires et/ou administratives qui seraient nécessaires pour les besoins des prestations.

3.3 Le Client a l'obligation de s'acquitter des factures arrivées à échéance.

En cas de non-paiement des factures arrivées à l'échéance, le Prestataire pourra de plein droit à compter du jour suivant, et sans mise en demeure, au paiement d'un intérêt, sauf pour le débiteur à démontrer qu'il n'est pas responsable du retard.

Cet intérêt est dû à proportion de son retard de règlement et est calculé conformément aux dispositions prévues dans la loi du 02/08/2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales avec un minimum de 25,00€.

Si un intérêt de retard est dû conformément aux dispositions de la présente loi, le Prestataire a droit au paiement, de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour les frais de recouvrement qu'il a encourus.

Outre ce montant forfaitaire, le Prestataire a droit à une indemnisation raisonnable pour tous les autres frais de recouvrement venant en sus dudit montant forfaitaire et

encourus par suite du retard de paiement, en ce compris l'indemnité de procédure conformément aux dispositions du Code judiciaire.

#### 4. Absence de lien de subordination

Le Prestataire jouit d'une totale indépendance dans l'exercice de ses fonctions. Les Parties conviennent expressément que l'exécution d'une Mission ne pourra en aucun cas créer un lien de subordination entre le Prestataire et/ou les employés de celui-ci et la ou les personnes déléguées par le Client.

#### 5. Propriété intellectuelle

**5.1.** Chacune des parties conserve la propriété exclusive des droits intellectuels, des brevets, du savoir-faire, des méthodologies, des droits d'auteur, des templates (trames de rédaction ; matrices ; modèles standards) et, plus généralement, des connaissances lui appartenant à la date de la transmission de l'Offre. Les droits de propriété intellectuelle attachés aux méthodologies et savoir-faire utiliser et/ou développés par une partie lors de la réalisation des prestations restent la propriété de cette partie.

**5.2.** Le Prestataire ne sera en aucun cas empêché de réaliser, pour son propre compte ou pour le compte d'autres Bénéficiaires, des Prestations identiques ou similaires à celles réalisées dans le cadre de la Mission.

#### 6. Données à caractère personnel

**6.1.** Il est rappelé que le Client est seul responsable (Responsable de Traitement » au sens du R.G.P.D.), à l'exclusion du Prestataire, des données à caractère personnel qu'il est susceptible de traiter/détenir et est à ce titre seul tenu du respect des obligations découlant de la législation relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement des données à caractère personnel, et notamment la Loi du 8 décembre 1992 et à partir du 25 mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD /GDPR) (la «Législation Applicable»).

**6.2.** Le Client (le Responsable) nomme le Prestataire en qualité de Sous-traitant en vue de traiter les données personnelles (les « Données ») pour assurer la fourniture des Prestations.

**6.3.** Limitation de la finalité : Le Prestataire s'engage à ne traiter les Données en qualité de Sous-traitant que pour assurer la fourniture des prestations et uniquement sur instruction documentée du bénéficiaire, sauf disposition contraire de loi de l'Union Européenne (UE) (ou de tout Etat membre de l'UE) applicable au Client ou au Prestataire. Le Prestataire informera le Client sans délai si, selon lui, une instruction constitue ou risque de constituer une violation de la Loi sur la protection des données personnelles ou de toute autre disposition du droit de l'UE ou du droit des Etats membres relatif à la protection des données personnelles.

**6.4.** Transfert des données : Le Prestataire s'interdit de transférer les Données (ou d'autoriser le transfert des Données) en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE) sauf à avoir mis en oeuvre des mesures appropriées pour s'assurer que les Données seront transférées conformément à la Loi sur la protection des données personnelles.

**6.5.** Confidentialité du traitement : Le Prestataire veille à ce que toute personne qu'elle autorise à traiter les Données (y compris le personnel, les agents et les sous-traitants du Prestataire) (une « Personne autorisée ») soit soumise à une obligation stricte de confidentialité et interdit à toute personne non soumise à un tel devoir de confidentialité

de traiter les données. Le Prestataire veille à ce que toute personne autorisée ne traite les données que conformément avec la finalité autorisée.

**6.6. Sécurité :** Le Prestataire s'engage à mettre en oeuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les Données contre (i) la destruction accidentelle ou illégale, (ii) la perte accidentelle, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé, et (iii) tout autre violation de sécurité ((i), (ii) et (iii) ensemble, un «Incident de sécurité»). Ces mesures doivent comprendre, entre autres et selon les besoins :

- La pseudonymisation et le chiffrement des données personnelles;
- Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes et des services de traitement ;
- Des moyens permettant de rétablir la disponibilité et l'accès aux données personnelles dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

**6.7. Sous-traitance :** Le Prestataire s'interdit de sous-traiter tout ou partie du traitement des données à un sous-traitant tiers (incluant sans s'y limiter à un consultant, agent ou conseiller professionnel) sans avoir au préalable reçu le consentement écrit de la part du Client.

**6.8. Analyse d'impact relative à la protection des données personnelles :** Si le Client décide de réaliser une analyse d'impact relative à la protection des données personnelles obligatoire, le Prestataire doit apporter au Client, dans la mesure du possible et du raisonnable, toute aide dont le Prestataire peut nécessiter afin de conduire une analyse d'impact relative à la protection des données personnelles et, si nécessaire, consulter l'autorité de protection des données compétente.

En outre, si le Prestataire estime ou apprend que le traitement des données qu'il met en oeuvre est susceptible d'entraîner un risque élevé (tel que défini dans le droit de la protection des données personnelles applicable, dans les guides réglementaires appropriés, et dans la jurisprudence) pour les droits et libertés de la Personne concernée, il doit en informer le Client sans délai.

**6.9. Droit d'information des Personnes Concernées :** il appartient au Client responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

**6.10. Exercice des droits des personnes concernées :** Dans la mesure du possible, le Prestataire Sous-traitant doit aider le Client Responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à l'attention de la personne désignée DPO du Client responsable de traitement.

**6.11. Incidents de sécurité:** Dès qu'il a connaissance d'un Incident de sécurité, le Prestataire Sous-traitant doit en

informer le Client dans un délai de 48 heures et fournir à ce dernier toutes les informations et l'assistance qui puissent être demandées par le Client responsable de traitement dans les meilleurs délais afin que le Client responsable de traitement puisse remplir ses obligations légales en matière de notification de la violation des données conformément à la législation (et aux délais requis par celle-ci) sur la protection des données personnelles applicable. Cette communication se fait par envoi d'un e-mail à l'attention de la personne désignée Client responsable de traitement. Le Prestataire doit prendre toutes les mesures et actions nécessaires pour remédier ou diminuer les effets de l'Incident de sécurité et informera le Bénéficiaire sur tous les développements liés à l'incident de sécurité.

**6.12. Suppression ou restitution des Données :** Au terme de cet accord ou en cas de résiliation de celui-ci, le Prestataire doit (au choix du Client) soit détruire, soit restituer au client toutes les données (y compris toutes les copies des données) en sa possession ou sous son contrôle (y compris toute donnée traitée par un sous-traitant tiers), à moins qu'une loi de l'UE (ou de tout État membre de l'UE) n'exige la conservation de certaines ou toutes les données auquel cas le Prestataire devra isoler et appliquer des mesures de sécurité pour empêcher tout traitement ultérieur des données (sauf dans la mesure requise par cette loi).

**6.13. Le Client garantira et indemnisera le Prestataire pour tout dommage résultant du nonrespect par lui des obligations résultant de la législation applicable.**

**6.14. Le Client garantit irrévocablement le Prestataire contre toute action des tiers à l'encontre du Prestataire dans le cadre d'une violation prétendue de la législation applicable.**

**6.15. Lorsque le Client transmet au Prestataire des numéros de téléphone de personnes à appeler, le Client s'engage à respecter la loi applicable en matière d'appels téléphoniques commerciaux et notamment à faire en sorte que les instructions que le client donne ne puissent pas être considérées comme des sollicitations répétées et non-souhaitées ou comme des appels commerciaux lorsque ceux-ci sont référencés comme n'étant pas commerciaux.**

**6.16. Le Client s'engage à tenir le Prestataire indemne de tous les éventuels dommages intérêts, amendes, frais et dépens, notamment frais et honoraires d'avocats subis ou assumés par le Prestataire, résultant d'une réclamation émise par un tiers suite à un appel émis par le Prestataire pour le compte et à la demande du client, lorsque cette réclamation résulte d'une violation par le Bénéficiaire de ses obligations contractuelles ou légales, et notamment en violation des chapitres 1 et 4 du Titre 4 du Livre VI du Code de Droit Economique.**

**6.17. Le Client s'engage à informer les tiers de ce que les conversations téléphoniques prises et émises par le Prestataire sont susceptibles d'être enregistrées.**

## **7. Confidentialité**

**7.1. Tant au cours de l'exécution de la Mission, qu'après son expiration, chacune des parties s'abstiendra de tout acte ou déclaration susceptible de porter éventuellement atteinte à leur renom et à leurs capacités respectives, ou de se dénigrer mutuellement l'une et l'autre de quelque manière que ce soit dans le milieu des affaires.**

**7.2. Il est formellement interdit au Prestataire d'utiliser, directement ou indirectement, de revendre, donner, céder ou communiquer, les bases de données, les adresses clients ou toute autre information récoltée de manière directe ou**

indirecte lors de l'accomplissement des Missions pour un autre objectif que ceux fixés par le Client.

## **8. Responsabilité**

**8.1. La responsabilité civile du Prestataire vis-à-vis du Client est limitée aux dommages directs causés à ce dernier et à un montant maximal correspondant au prix de la Mission concernée et au cours de laquelle l'événement/sinistre est survenu sauf en cas de dol ou de faute lourde.**

**8.2. Compte-tenu des caractéristiques des moyens de communication multidirectionnels (notamment l'internet, l'e-mail etc.) mis en oeuvre par le Prestataire dans le cadre de la Mission, et que le Client déclare parfaitement connaître, le Prestataire est dégagé de toute responsabilité du chef, sauf en cas de dol ou de faute lourde notamment :**

- Des ralentissements ou difficultés d'accès à distance aux systèmes du client, en raison notamment de la saturation du réseau à certaines périodes ;
- Des coupures téléphoniques ou d'internet imputables à un élément de force majeure ;
- Du non-acheminement des courriers électroniques ou articles de forum de discussion ;
- De la contamination par virus des données et/ou logiciels du client ;
- Des intrusions malveillantes de tiers sur les applications du client malgré les mesures raisonnables de sécurité prises par le Prestataire ;
- Des dommages que pourraient subir les équipements connectés au serveur ;
- Des détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible ;

**8.3. Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de perte de production, manque à gagner, perte de clients ou autres dommages quelconques indirects ou immatériels subis par le Client.**

**8.4. Le Client informera le Prestataire, par courrier recommandé avec accusé de réception dans les quarante-huit heures, de tout incident et/ou accident qui pourrait entraîner la responsabilité du Prestataire, sous peine de déchéance.**

## **9. Factures - délais de paiement - contestations**

**9.1. Les conditions financières sont définies dans l'Offre, en regard de l'option choisie par le Client. Les prix fixés sont exprimés en Euros et s'entendent hors taxes. Ils sont indexés annuellement au premier janvier de l'année suivante selon l'indice des prix à la consommation, le nouvel indice étant celui du mois précédent.**

**9.2. Le Prestataire peut exiger le paiement d'un acompte conforme aux habitudes du secteur avant de débuter les prestations, et suspendre l'exécution de ses obligations tant que ledit acompte demeure impayé.**

**9.3. Les factures sont payables par virement ou par domiciliation sur le compte dont les coordonnées sont reprises sur la facture, avec les mentions adéquates. Il est entendu que le paiement sans réserve d'une facture emporte nécessairement l'acceptation du contrat en ce compris sa durée - par le Client, même à l'égard des non-commerçants.**

**9.4. Les factures non payées à l'échéance portent de plein droit et sans sommation intérêt conformément au point 3.3 (cf.supra).**

**9.5.** Sauf disposition contraire, à défaut de paiement dans les trente (30) jours de l'émission de la facture, le Prestataire peut, à sa discrétion et sans mise en demeure préalable, suspendre la prestation de services jusqu'au paiement complet. Dans ce cas, le Client ne pourra réclamer aucune réparation pour les pertes ou dommages résultant de cette suspension. Sauf disposition contraire, à défaut de paiement dans les soixante (60) jours de l'émission de la facture, le Prestataire peut également, à sa discrétion et sans mise en demeure, mettre unilatéralement fin à la Convention. Dans ce cas, le Client ne pourra réclamer aucune réparation pour les pertes ou dommages résultant de cette suspension. Dans tous les cas, le Prestataire a le choix entre poursuivre l'exécution forcée du contrat ou sa résolution.

**9.6.** Toute contestation de facture doit être adressée par lettre recommandée, dans un délai de 8 jours suivant réception de la facture. L'absence de contestation d'une facture endéans ce délai de 8 jours présume de son acceptation. En cas de litige survenant entre parties, quelle que soit la source du litige et nonobstant son existence, les factures non contestées au moment de la survenance du litige doivent être payées. Il ne peut y avoir de compensation entre d'éventuels dommages et intérêts réclamés par le Client et les factures non contestées.

**9.7.** Le Client reconnaît et accepte que le Prestataire pourra, à sa seule convenance, céder les créances nées de l'exécution des présentes à un tiers, qui lui sera dès lors subrogé dans ses droits et actions à l'encontre du Client pour ce qui concerne le recouvrement et l'encaissement des créances cédées.

## 10. Suspension et résolution

**10.1.** Si le Client ne satisfait pas entièrement à une quelconque de ses obligations vis-à-vis du Prestataire, ce dernier a le droit de suspendre ou de résoudre, en tout ou partie, sa Mission moyennant simple notification par lettre recommandée dans les quinze (15) jours qui suivent la connaissance par lui du fait qu'il invoque à l'appui de cette résolution ou suspension, sans qu'une intervention judiciaire préalable ne soit nécessaire. Dans ce cas, les acomptes ou abonnements éventuellement versés par le Client restent acquis au Prestataire. La mesure de suspension ou de résolution éventuellement adoptée par le Prestataire sur cette base est prise sans préjudice de tout autre droit du Prestataire découlant des conventions ou de la loi, notamment en ce qui concerne l'indemnisation de son dommage.

**10.2.** Le Prestataire n'est pas responsable des conséquences d'une résolution ou d'une suspension notifiée conformément aux dispositions qui précédent.

## 11. Force majeure et hardship

Dans le cas où un événement de force majeure surviendrait pendant la durée de la Mission, l'exécution de celle-ci est suspendue.

Dans le cas où l'événement de force majeure a une durée d'existence supérieure à un (1) mois, chacune des parties peut résilier la Mission par lettre recommandée avec accusé de réception sans que l'autre partie puisse prétendre à des dommages et intérêts de ce fait.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux, à savoir, notamment : les grèves ou conflits sociaux, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, les tremblements de terre, incendies, tempêtes et inondations, pannes d'électricité, guerres et émeutes, le blocage des télécommunications, les épidémies.

En cas de situation de hardship, le Prestataire notifiera au Client l'adaptation de ses prix et/ou autres modalités d'exécution qu'il estime nécessaire pour compenser les conséquences de la situation de hardship. Le Client sera tenu de faire savoir par écrit dans le mois de la réception de cette notification s'il conteste l'adaptation proposée par le Prestataire. L'absence de réaction dans le délai d'un mois fera présumer l'acceptation par le Client des nouveaux prix et/ou autres modalités d'exécution notifiées par le Prestataire.

En cas de contestation des nouveaux prix et/ou autres modalités d'exécution dans le délai d'un mois visé à l'article précédent, les Parties auront chacune le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat et sans dommages et intérêts.

## 12. Juridictions compétentes et droit applicable

Sauf dispositions contraires, tout litige relatif à la conclusion, l'exécution, la résolution et l'interprétation des Conditions Générales sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de l'entreprise du Brabant Wallon. Tout litige relatif aux Conditions Générales est exclusivement soumis au droit belge à l'exclusion de toutes règles de conflit de loi.