

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME TIPI.BE

Tipi.be est une société à responsabilité limitée, dont le siège est établi à 1200 Woluwe-Saint-Lambert, rue du Menuisier 82 et enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0627.896.440.

Les présentes conditions générales sont applicables à la fourniture par Tipi.be d'une plateforme de gestion de relation client (*Customer Relationship Management* ou CRM), fournie sous la forme d'une application web, ou *Software as a Service* (« SaaS »), à destination du Client.

1 Définitions

Les termes débutant par une majuscule au sein des présentes Conditions générales, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Affilié	Une « société liée », une « personne liée à une personne » ou une « société associée » au sens des articles 1:20 et 1:21 du Code des sociétés et associations.
Bon de commande	Le document signé par les Parties et déterminant le contenu et les modalités des Services commandés par le Client.
Client	L'association qui souscrit une ou plusieurs licences pour la Plateforme.
Conditions générales / Conditions	Les présentes Conditions générales, qui font partie intégrante du Contrat, y compris ses annexes, telles que modifiées au fil du temps.
Contact	Toute personne qui interagit avec le Client (notamment ses membres, ses bénéficiaires, ses fournisseurs, etc.) par l'intermédiaire de la Plateforme et dont le Client traite les données.
Contrat	Le contrat entre Tipi.be et le Client concernant tout Service, constitué par les présentes Conditions générales, les conditions particulières figurant dans un éventuel Bon de commande, ainsi que leurs annexes.
Documentation	Les documents techniques décrivant l'infrastructure de Tipi.be qui sont remis au client aux fins de l'utilisation du Service, sous la forme d'un document accessible en ligne et mis à jour en fonction de l'évolution du Service.
Droits de propriété intellectuelle	L'ensemble des droits intellectuels protégeant la Plateforme et les Services proposés par Tipi.be, en ce compris en particulier les droits d'auteur, les droits <i>sui generis</i> de producteur de bases de données, les droits de marque, le droit au nom commercial et les secrets d'affaires, qu'ils soient enregistrés ou non.
Heures ouvrables	Entre 09h00 et 18h00 (heure de Bruxelles) les jours ouvrables.
Jour ouvrable	Tout jour de la semaine, à l'exception des samedis, des dimanches et des jours fériés en Belgique.
Licence	Les licences accordées par Tipi.be au Client conformément à l'article 3 et à l'article 4 pour l'utilisation de la Plateforme, du Service et des Résultats
Plateforme	La Plateforme CRM propriétaire de Tipi.be hébergée dans le cloud, à laquelle le Client et les Utilisateurs ont accès en vertu du Contrat.
Résultat	Tout fichier, document ou donnée généré par l'intermédiaire de la Plateforme et/ou stocké sur celle-ci à la suite de l'utilisation du Service.
Service	Les Services, y compris la Plateforme et la Documentation, auxquels le Client a accès aux termes du Contrat.

Utilisateur	La personne placée sous la responsabilité du Client (mandataire, salarié, consultant externe, etc.) et bénéficiant d'un accès à la Plateforme (login et mot de passe) en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.
--------------------	--

2 Champ d'application du Contrat

- 2.1 Les présentes Conditions générales ont pour objet de définir les termes et conditions applicables aux Services commandés par le Client. À ce titre, Tipi.be consent au Client, qui accepte un droit d'utilisation finale de la Plateforme, telle que régulièrement mise à jour et complétée par de nouvelles fonctionnalités dans sa version standard.
- 2.2 Si le Client souhaite bénéficier de fonctionnalités complémentaires, celles-ci seront développées par Tipi.be, aux conditions qui seront convenues dans un Bon de commande séparé, conformément à l'article 4.9.
- 2.3 Tous les droits qui ne sont pas expressément accordés au Client par Tipi.be dans les présentes Conditions sont expressément réservés à Tipi.be.
- 2.4 Afin de se conformer aux dispositions réglementaires ou gouvernementales et/ou d'assurer la continuité du Service, Tipi.be se réserve le droit de modifier ponctuellement et de manière discrétionnaire les conditions d'accès à la Plateforme. Ces modifications seront réputées acceptées par le Client à condition que Tipi.be les notifie au Client conformément à l'article 21 des présentes Conditions générales. La poursuite de l'utilisation du Service par le Client après cette notification vaut acceptation de la modification par le Client.
- 2.5 Tipi.be peut à tout moment modifier ou compléter les dispositions non essentielles des présentes Conditions générales. Le Client en sera informé dans un délai raisonnable. Les modifications seront réputées acceptées à l'expiration d'un délai de trente (30) jours suivant leur notification, sauf opposition écrite du Client.

3 Licence

- 3.1 Tipi.be concède au Client un droit personnel, non exclusif et non transférable d'utilisation de la Plateforme, pendant toute la durée du Contrat.
- 3.2 La licence relative est concédée dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services pour les besoins de son activité associative, à l'exclusion de toute autre finalité.
- 3.3 Le droit d'utilisation s'entend du droit d'utiliser la Plateforme conformément à sa destination, sur un modèle SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre la Plateforme à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.
- 3.4 La licence étant personnelle, le Client peut uniquement autoriser l'accès à la Plateforme à ses Utilisateurs et ce, uniquement dans le cadre des activités associatives du Client. Le Client s'engage et garantit que tout Utilisateur autorisé utilisera la Plateforme uniquement en conformité avec les présentes Conditions générales, ainsi qu'avec toutes les lois et réglementations applicables.

- 3.5 La licence étant non-exclusive, Tipi.be conserve la liberté de conclure des contrats similaires avec des tiers et de poursuivre à sa guise l'usage et le développement du Service et de la Plateforme.
- 3.6 La licence est accordée au Client, à l'exclusion de ses Affiliés qui devront le cas échéant obtenir une licence distincte.
- 3.7 Le Client et les Utilisateurs acceptent de ne pas utiliser la Plateforme à mauvais escient. À ce titre, ils s'abstiendront de commettre, tenter de commettre ou d'aider un tiers à commettre les actes suivants :
- a. utiliser ou obtenir un accès non autorisé au réseau ou à l'équipement de Tipi.be ;
 - b. permettre à d'autres personnes ou entités de copier la Plateforme ;
 - c. fournir un accès non autorisé ou utiliser les identifiants, clés de licence logicielle ou mots de passe que Tipi.be peut fournir au Client pour activer ou accéder à la Plateforme ;
 - d. sonder, scanner ou tester la vulnérabilité de la Plateforme ou de tout système, compte ou réseau associé ;
 - e. s'engager dans une activité frauduleuse, offensive ou illégale de quelque nature que ce soit ;
 - f. télécharger tout contenu ou s'engager dans toute activité pornographique, obscène, harcelante, abusive, calomnieuse ou diffamatoire, ou qui encourage, promeut ou exprime le racisme, la haine ou la violence ;
 - g. s'engager dans une activité qui enfreint les droits de propriété intellectuelle ou les droits à la vie privée ;
 - h. transmettre des messages commerciaux ou en vrac non sollicités ;
 - i. distribuer intentionnellement des vers, des chevaux de Troie, des virus, des fichiers corrompus ou tout autre élément similaire ;
 - j. restreindre, interférer avec ou perturber de toute autre manière ou causer une dégradation des performances de toute installation de Tipi.be ou du fournisseur de Tipi.be utilisée pour fournir les Services.

4 Obligations de Tipi.be

- 4.1 Durant toute la durée du Contrat, sous réserve des conditions dans lesquelles la Licence est fournie, Tipi.be fournira le Service au Client en conformité avec la Documentation. La Plateforme est mise à la disposition du Client par le biais du réseau Internet, sur un modèle « Software as a Service ».
- 4.2 Tipi.be assure l'hébergement, la maintenance et la sécurité de la Plateforme et des données du client qui y sont traitées, conformément à ce qui est précisé dans la Documentation.
- 4.3 Tipi.be s'efforce, dans la mesure du possible, d'assurer une disponibilité du Service de 99 % (le temps de maintenance comptant comme période d'indisponibilité dans ce chiffre).

Toutefois, nonobstant ce qui précède, le Client reconnaît que Tipi.be peut interrompre le Service (en tout ou en partie) pour des travaux de maintenance :

- Les travaux programmés seront exécutés en dehors des jours ouvrables ou pendant les jours ouvrables, mais en dehors des heures ouvrables ;
- Les travaux non programmés peuvent être exécutés à tout moment et sans préavis, lorsque l'urgence le justifie ; Tipi.be réalisera ses meilleurs efforts afin de les notifier au client dès que cela sera raisonnablement possible.

Tipi.be ne pourra être tenue responsable de l'impact éventuel de l'interruption prévue au présent article sur les activités du Client.

- 4.4 Tipi.be peut mettre à disposition du client une instance supplémentaire du CRM en mode « sandbox » (environnement dev) en réalisant un avenant au contrat. L'instance supplémentaire sera facturée à l'unité, mensuellement, comme spécifié dans l'avenant.
- 4.5 Tipi.be assurera une sauvegarde des données du Client traitées sur la Plateforme, par un système de backup automatique distant stocké en Europe sur AWS S3 :
- toutes les heures sur les dernières 24 heures,
 - tous les jours sur le dernier mois,
 - toutes les semaines sur la dernière année.
- 4.6 Tipi.be met en place une procédure de *disaster recovery* applicable en cas d'indisponibilité ou de perte totale du serveur de production. Dans ce cas, Tipi.be mettra en œuvre ses meilleurs efforts afin de remonter rapidement un nouveau serveur grâce à la dernière sauvegarde disponible.
- 4.7 Tipi.be s'engage à assurer la compatibilité du Service avec les navigateurs suivants : Les deux dernières versions majeures si elles sont encore supportées par l'éditeur des navigateurs suivants: FireFox, Edge, Chrome, Safari .
- 4.8 En cas de non-conformité du Service, le seul recours du Client consistera en la correction du défaut ou la fourniture d'une alternative équivalente par Tipi.be.
- 4.9 À la demande du Client, Tipi.be peut fournir des Services complémentaires, tels que la configuration initiale de la Plateforme et l'import des données historiques du Client. Ces Services complémentaires seront détaillés dans le Bon de commande ou dans un addendum à celui-ci. Les engagements de Tipi.be concernant de tels Services complémentaires, notamment en ce qui concerne leur objet et leur prix, sont ceux figurant dans les présentes Conditions générales, telles que complétées par le Bon de commande ou son addendum.

5 Obligations du Client

- 5.1 Le Client s'engage à exécuter ses obligations avec ponctualité et efficacité, à apporter à Tipi.be toute la coopération nécessaire et à lui donner accès à toutes les informations raisonnablement nécessaires à l'exécution du Contrat, ainsi qu'à maintenir tous les consentements et autorisations nécessaires pour que Tipi.be puisse exécuter ses obligations au titre du Contrat. À défaut, Tipi.be se réserve le droit d'ajuster les délais et engagements convenus avec le Client si cela s'avère raisonnablement nécessaire.
- 5.2 Le Client doit s'assurer que son réseau, ses protocoles de transfert de fichiers et de sites Web, ses structures de messages et tout autre système pouvant être utilisé dans le cadre du Service sont conformes aux spécifications requises par Tipi.be et précisées dans la Documentation.

Tipi.be ne pouvant être tenue pour responsable des interruptions de ligne du réseau, elle attire particulièrement l'attention du Client sur l'importance du choix de son opérateur de télécommunications, ainsi que de l'opportunité de mettre en place une ligne parallèle en cas d'interruption du réseau.

- 5.3 Le Client s'abstient et garantit que ses Utilisateurs s'abstiennent :
- a. d'envoyer des spams ou d'autres messages dupliqués ou non sollicités en violation des lois applicables ou de faciliter toute activité illégale ;

- b. d'envoyer ou de stocker du matériel illégal, nuisible, menaçant, diffamatoire, obscène, contrefaisant, harcelant, racialement, discriminatoire ou ethniquement offensant, contrefaisant, menaçant, calomnieux, sexuellement explicite ou autrement illégal ou délictueux, y compris du matériel qui est nuisible aux enfants ou qui viole les droits de tiers en matière de vie privée ;
- c. d'accéder, stocker, distribuer ou transmettre du matériel contenant des virus logiciels, des vers, des chevaux de Troie ou d'autres codes, fichiers, scripts, agents ou programmes informatiques nuisibles ;
- d. d'entraver ou perturber l'intégrité ou la performance du Service ou de toute partie de celui-ci ou des données qu'il contient et
- e. de tenter d'obtenir un accès non autorisé au Service ou à ses systèmes ou réseaux connexes.

Dans de tels cas, Tipi.be se réserve le droit de désactiver sans notification préalable tout accès du Client au Service, sans préjudice de son droit de réclamer une compensation pour les pertes, les dommages et les coûts effectivement subis.

- 5.4 Le Client est responsable de toutes les activités effectuées sur la Plateforme, y compris, entre autres, de toutes les actions de ses Utilisateurs, notamment en ce qui concerne les Résultats et leur utilisation ainsi que le respect des droits de ses Contacts, notamment en ce qui concerne leurs données à caractère personnel.
- 5.5 Le Client s'assure à tout moment que la Licence n'est pas utilisée et que la Plateforme n'est pas accessible par des personnes autres que ses Utilisateurs et que chaque compte n'est pas partagé ou utilisé par plus d'une personne désignée dans la Plateforme en tant qu'Utilisateur. Le Client ne doit pas, et garantit que ses Utilisateurs ne doivent pas, fournir de fausses informations d'identité pour accéder au Service ou usurper l'identité d'une autre personne.

6 Accès à la Plateforme Tipi.be et mise en place du Service

- 6.1 Le Client pourra créer et configurer un compte Client personnel dans la Plateforme et sera invité à désigner un ou plusieurs Utilisateur(s).

Le nombre et les droits des Utilisateurs sont limités conformément à la licence et, le cas échéant, au paquet de Services choisi par le Client et à ses extensions autorisées.

- 6.2 Le Client désignera une personne qualifiée pour désigner des Utilisateurs et leur attribuer des droits. Cette personne sera le point de contact unique de Tipi.be avec le Client et toutes les communications faites par Tipi.be à cette personne sont réputées avoir été faites au Client.

7 Maintenance et assistance

- 7.1 Tipi.be assurera la maintenance corrective et évolutive de la Plateforme. Cette maintenance comprend en particulier la maintenance des certificats SSL, les mises à jour de sécurité, les mises à jour du système d'exploitation et des autres programmes des serveurs, la gestion de la sécurité et la prévention des cyberattaques.

7.2 Le Service comprend également une assistance technique disponible les jours ouvrables pendant les heures de bureau via un help desk (Jira Desk). Tipi.be examinera tout incident notifié par le Client. Ce dernier fournira à Tipi.be toutes les informations nécessaires à la compréhension et à l'évaluation du problème, y compris la date et l'heure de son apparition du problème et toutes les informations nécessaires à sa reproduction.

7.3 Les incidents sont pris en charge par Tipi.be selon le calendrier de priorité suivant :

Priorité 1 – 4 heures ouvrables : arrêt de l'ensemble du Service, violation de la sécurité, perte d'une fonctionnalité critique ayant un impact majeur sur le Service et le rendant inutilisable de façon substantielle.

Priorité 2 – 2 jours ouvrables : Perte de certaines fonctionnalités sans impact critique, car ces fonctionnalités n'empêchent pas le fonctionnement de l'ensemble du service et/ou car des alternatives existent pour le client .

Priorité 3 – 5 jours ouvrables : Impact mineur sur le Client.

7.4 Nonobstant ce qui précède, Tipi.be n'aura aucune obligation de remédier aux incidents :

- a. qui ne sont pas causés par un dysfonctionnement du Service, ou
- b. qui sont causés par
 - i. un manquement du Client à ses obligations découlant du Contrat ;
 - ii. une utilisation de données ou de formats de données incorrects,
 - iii. une perturbation ou une indisponibilité liée à des causes extérieures (y compris, mais sans s'y limiter, des services tiers ou des perturbations du réseau),
 - iv. l'utilisation par le Client du Service avec des produits ou Services incompatibles ou non autorisés.

Pour de tels incidents non couverts, si le Client le demande, Tipi.be peut conseiller le Client et l'aider à résoudre cet incident. Tout travail effectué par Tipi.be dans le cadre de l'enquête sur les incidents non couverts, ainsi que les conseils et l'assistance qui s'y rapportent, seront facturés au Client en régie, sur la base des tarifs standard de Tipi.be.

8 Traitement des données en général

8.1 Le Client est seul responsable de l'exactitude, de la qualité, de la licéité, de la pertinence des données et contenus qu'il traite en recourant au Service. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle ou des autorisations lui permettant de traiter ces données et contenus. En conséquence Tipi.be dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

8.2 Le Client reconnaît et accepte que :

- a. Tipi.be peut avoir accès aux données du Client afin de fournir le Service ;
- b. les données du Client peuvent être transférées ou stockées dans l'Espace économique européen à des fins de sauvegarde, ainsi que sur ordinateurs et serveurs de Tipi.be à des fins de développement ;

- c. Tipi.be a le droit de conserver les données du Client dans la mesure où cela est nécessaire pour se conformer aux lois et règlements applicables et pour ses dossiers commerciaux, sous réserve de ses obligations de confidentialité en vertu du Contrat.

9 Données à caractère personnel

- 9.1 Aux fins du présent article, les concepts tels que « traitement », « responsable du traitement », « sous-traitant », « personne concernée », « données à caractère personnel » ont la signification que leur donne le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)¹ et la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel (ci-après ensemble la « Législation sur la protection des données »).
- 9.2 Lors du traitement de données à caractère personnel par le Client dans le cadre de ou en relation avec les présentes Conditions, le Client détermine seul (et non conjointement avec Tipi.be) les finalités et moyens de ce traitement. Le Client agira donc en qualité de responsable du traitement des données.
- 9.3 À l'égard des données à caractère personnel qu'il traite, le Client s'engage à :
 - a. respecter ses obligations dans le cadre de la Législation sur la protection des données, et notamment garantir la licéité du traitement des données à caractère personnel ;
 - b. fournir une aide, des informations et une coopération raisonnables au sujet des questions de protection des données si Tipi.be en fait la demande, et notamment :
 - i. Toute revendication et/ou tout exercice ou prétendu exercice de droits par une personne concernée en vertu de la Législation sur la protection des données ou toute activité d'enquête ou d'exécution par une autorité compétente, qui se rapporte ou est lié au traitement des données à caractère personnel par le Client dans le cadre de ou en relation avec le Contrat. A ce titre, le Client garantit Tipi.be contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient traitées via la Plateforme.
 - ii. chaque Partie s'engage à signaler à l'autre Partie chaque violation dans un délai maximum de 48 heures, de sorte que, si nécessaire, une notification puisse être adressée à temps à l'Autorité belge de protection des données.
 - c. conserver des données à caractère personnel pour une durée n'excédant pas celle nécessaire, et supprimer et anonymiser ces données de manière sécurisée et conformément aux bonnes pratiques du secteur après l'expiration de cette période de conservation. Si le Client continue de traiter lesdites données à caractère personnel au-delà de cette durée, il lui appartient de le faire en conformité avec la Législation sur la protection des données.
- 9.4 En ce qui concerne les données à caractère personnel traitées par l'intermédiaire de la Plateforme, Tipi.be est réputée agir en tant que sous-traitant pour le compte du Client et chaque partie assume les droits, les obligations et les responsabilités qui lui incombent.

Le Client doit s'assurer qu'il a le droit de transférer les données à caractère personnel à Tipi.be et de les utiliser, de les stocker, de les transférer ou de les traiter d'une autre manière via la Plateforme, afin que Tipi.be puisse légalement utiliser, stocker, transférer et traiter d'une autre manière les Données à caractère personnel conformément au Contrat pour le compte du Client.

¹ Règlement n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Le RGPD peut être consulté à cette adresse : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32016R0679>

En signant le Contrat, le Client autorise expressément Tipi.be à traiter les Données à caractère personnel téléchargées ou générées via la Plateforme par le Client et ses Utilisateurs, dans la mesure où ce traitement est effectué et requis dans le but de fournir le Service en vertu du Contrat et en particulier pour fournir au Client les Résultats demandés.

L'annexe 1 des présentes Conditions, contient les droits et obligations des Parties concernant le traitement des données à caractère personnel par Tipi.be en sa qualité de sous-traitant, conformément à l'article 28 du RGPD.

- 9.5 Sans préjudice de l'article 9.2, les Parties conviennent que Tipi.be traite des données à caractère personnel en tant que responsable du traitement, lorsque Tipi.be traite les Données à caractère personnel des Utilisateurs qui utilisent les services.

Les données concernant ces personnes sont le nom et le prénom, l'adresse électronique, le numéro de téléphone professionnel, le choix de la langue, le mot de passe de connexion (chiffré), les droits d'accès et les fichiers journaux. Tipi.be traite ces données aux fins de créer, identifier, vérifier et gérer un compte Client, définir la langue préférée, contrôler les droits d'accès des Utilisateurs du Client, contacter et répondre aux questions des Utilisateurs du Client, corriger les attributions d'accès et de fonctions, identifier l'utilisation/la mauvaise utilisation du Service et, plus généralement, aux fins de la fourniture du Service.

Ces personnes ont le droit, aux conditions et dans les limites prévues par le RGPD, d'accéder aux données à caractère personnel les concernant, collectées et traitées par Tipi.be en tant que responsable du traitement, et de demander la rectification ou la suppression de leurs données à caractère personnel si elles sont incorrectes ou inutiles pour Tipi.be.

De plus amples informations sur le traitement des données à caractère personnel par Tipi.be en tant que responsable du traitement sont incluses dans la politique de confidentialité de Tipi.be, qui est disponible sur simple demande, à l'adresse gdpr@tipi.be

10 Interactions avec des tiers

- 10.1 Tipi.be n'approuve pas les sites Web, les services ou les produits de tiers, même s'ils sont liés au Service. Ces liens ne sont fournis au Client que pour des raisons de commodité. Tipi.be et ses Affiliés ne peuvent être tenus responsables du contenu, des produits, des résultats ou de tout autre matériel disponible par le biais de ces liens.
- 10.2 Le Client reconnaît que la fourniture et l'utilisation du Service tel que décrit dans la Documentation nécessitent l'utilisation d'Internet et de moyens de communication électronique et peuvent nécessiter la disponibilité et l'utilisation de certains logiciels, matériels ou services auxiliaires fournis par des tiers, y compris, mais sans s'y limiter, un navigateur internet. Tipi.be n'est pas responsable des retards ou des défaillances résultant de l'utilisation d'Internet et des moyens de communication électronique, ni de la disponibilité (continue ou interrompue) desdits logiciels, matériels et services. Tipi.be peut cesser, interrompre ou suspendre le Service (en partie ou en totalité), sans que le Client n'ait droit à un remboursement, à un crédit ou à une autre compensation, si les logiciels, le matériel ou les Services de tiers dont dépend le Service ne sont plus disponibles, sont suspendus, interrompus ou ne présentent pas, à la discrétion de Tipi.be, le niveau de sécurité requis.

Le Client reconnaît également que la disponibilité desdits logiciels, matériels ou services tiers peut dépendre de licences accordées par ces tiers et des conditions imposées par ceux-ci. L'obtention de

telles licences n'est pas de la responsabilité de Tipi.be qui ne peut pas garantir que ces tiers accorderont de telles licences au Client.

Si l'utilisation du Service l'exige, le Client doit obtenir ces licences et autorisations de tiers et s'y conformer entièrement à ses propres frais. Le Client s'engage à indemniser, défendre et garantir Tipi.be, ses Affiliés et ses représentants contre toute réclamation, coût, dommage ou perte de quelque nature que ce soit, subi ou encouru par Tipi.be et ses Affiliés, découlant de la violation par le Client de la licence et des conditions imposées par un tiers.

- 10.3 Tipi.be fera ses meilleurs efforts pour préserver la stabilité du Service. Le Client reconnaît toutefois que des changements externes (y compris, mais sans s'y limiter, les réglementations, les normes, la technologie, les logiciels tiers...) peuvent obliger Tipi.be à apporter des modifications au Service. Tipi.be se réserve le droit d'adapter le Service et ses APIs à sa seule discrétion sans pour autant être rétro-compatible, et le Client accepte ce droit.

11 Prix et conditions de paiement

11.1 Généralités

Les prix des Services sont fixés conformément à la liste des prix et aux spécifications figurant dans le Bon de commande.

Les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxe et hors frais.

11.2 Redevance de licence

- a. L'octroi de la licence conformément aux articles 3 et 4 donne lieu au paiement d'une redevance mensuelle par Utilisateur. Tipi.be n'a aucune obligation de démarrer (ou de poursuivre) le Service couvert par la licence avant le paiement intégral par le Client de la totalité de la Redevance correspondante.
- b. Toute autre prestation est exclue de la redevance et donne lieu à une facturation séparée, en particulier:
 - i. les formations,
 - ii. les prestations d'assistance technique non comprises,
 - iii. les Services complémentaires qui donneront lieu à l'établissement d'un devis, telle la configuration initiale de la Plateforme ainsi que l'import des données historiques du Client.
- c. La redevance est due pour chaque Utilisateur actif, c'est-à-dire dès que cet utilisateur n'est pas indiqué comme verrouillé (« locked »). Le mois au cours duquel un Utilisateur est ajouté est considéré comme entièrement dû. La totalité de la Redevance est due indépendamment de l'utilisation effective du Service par le Client ou ses Utilisateurs. L'obligation de paiement est non résiliable et irrévocable et les montants payés sont en tout état de cause non remboursables.

11.3 Révision de la Redevance de licence

- a. À la date anniversaire de la licence, la partie de la Redevance représentant le coût du personnel de Tipi.be pourra être mise à jour automatiquement si l'indice santé augmente, sans qu'aucun préavis ne soit nécessaire, selon la formule suivante :

$$R_n = \max(R_0, R_0 \times (0,2 + 0,8 (I_n/I_0)))$$

Rn	redevance révisée
Ro	redevance originale
In	indice santé pour le mois précédant la date de révision du droit de licence
Io	indice santé pour le mois précédant la date à laquelle la redevance de licence initiale a été convenue

- b. À tout moment, Tipi.be se réserve le droit de modifier la redevance de licence et les redevances de consommation supplémentaires et d'introduire des redevances de licence supplémentaires, à condition qu'elle ait une raison valable de le faire et qu'elle le notifie au Client avec un préavis d'au moins trente (30) jours. Pour les licences en cours, la redevance modifiée s'appliquera à partir du premier renouvellement de la licence après ladite période de trente (30) jours.

Les parties reconnaissent que les raisons suivantes, non exhaustives, sont considérées comme valables pour justifier une modification de la redevance de licence :

- i. une augmentation des prix des fournisseurs de Tipi.be ;
- ii. une modification du cadre législatif ;
- iii. une extension ou une amélioration de la Plateforme ou du Service.

11.4 Conditions de paiement

- a. Toute facture de Tipi.be est libellée en euros et doit être réglée par virement bancaire. L'intégralité des frais ou taxes liés au paiement de la facture sont à charge du Client.
- b. Toute contestation relative à une facture de Tipi.be doit être formulée au plus tard dans les quinze (15) jours suivant la date de la facture, faute de quoi la facture est réputée acceptée et due par le Client.
- c. Sauf accord contraire entre les Parties, chaque facture est payable dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de facture.

Si le Client n'effectue pas le paiement d'une facture dans les délais, il est redevable, sans mise en demeure préalable, à partir de la date d'échéance de la facture et jusqu'au paiement intégral de la facture, d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal applicable en cas de retard de paiement dans les transactions commerciales, ainsi que d'une indemnité pour les frais administratifs et les frais de recouvrement égale à dix (10) % du montant impayé, sans préjudice du droit de Tipi.be à l'indemnisation des pertes, dommages et frais effectivement subis du fait du retard de paiement du Client.

- d. En tout état de cause, à la fin du Contrat ou en cas d'insolvabilité du Client, toutes les factures émises mais non échues deviendront automatiquement exigibles.

12 Durée, suspension et résiliation du Contrat

12.1 Durée

- 12.1.1 Le Contrat entre en vigueur à la date d'entrée précisée dans le Bon de commande et reste en vigueur pour une durée indéterminée. La licence est renouvelée automatiquement chaque mois, étant entendu que chaque mois entamé devra être payé.

- 12.1.2 La Plateforme restera entièrement disponible durant la durée du préavis et l'ensemble des conditions applicables à ce moment resteront d'application, en particulier en ce qui concerne le prix et son paiement.

12.2 Suspension

- 12.2.1 Sans préjudice de sa faculté de résilier le Contrat conformément à l'article 12.3, Tipi.be peut suspendre le Service fourni au client, y compris le droit d'utilisation de la Plateforme :

- a. si le Client est en retard dans ses obligations de paiement pendant plus de trente (30) jours après la date d'échéance ;
- b. si le Client ou l'un de ses Utilisateur ne respecte pas les conditions d'utilisation de la Plateforme et en particulier les restrictions stipulées à l'article 5.3 ; ou
- c. si la Plateforme est utilisée d'une manière dont Tipi.be estime raisonnablement qu'elle engagera sa responsabilité, qu'elle dégradera indûment les performances des Services ou qu'elle pose un risque de sécurité imminent. Si les présentes Conditions sont résiliées à la suite d'une violation matérielle non garantie par Tipi.be, le Client sera remboursé de tous les frais non utilisés qu'il a payés à l'avance, au prorata de la durée restante, à compter de la date de cette violation.

- 12.2.2 Tipi.be ne pourra être tenue responsable de l'impact éventuel de cette suspension sur les activités du Client.

12.3 Résiliation

- 12.3.1 En plus des autres recours dont elle peut disposer, chaque Partie peut résilier le Contrat par notification écrite si l'autre Partie viole une disposition matérielle des présentes et ne corrige pas la violation dans les trente (30) jours suivant la réception de la notification écrite de cette violation.

- 12.3.2 Sans préjudice du droit de Tipi.be d'être indemnisée pour les pertes, dommages et frais subis et sans préjudice des autres dispositions du Contrat, Tipi.be peut résilier le Contrat et toute(s) licence(s) concédée(s) en vertu de celui-ci à tout moment pendant la durée du contrat et moyennant l'envoi au Client d'une notification conformément à l'article 21, dans l'une des circonstances suivantes :

- a. Le Client viole une de ses obligations essentielles en vertu du Contrat, à condition que cette violation se poursuive pendant une période de quinze (15) jours après la réception par le Client d'une mise en demeure précisant la nature de la violation et demandant d'y remédier. Sans que cela soit limitatif, les violations suivantes sont considérées comme constituant des violations des obligations essentielles : utilisation non autorisée du Service, de la Plateforme ou des Résultats ; violation des obligations du Client en ce qui concerne l'utilisation du Service ; non-paiement des Redevances et autres frais ; violation des garanties du Client ; violation de la propriété intellectuelle de Tipi.be ; violation des obligations de confidentialité du Client et violation des obligations de non-débauchage.
- b. Le Client fait une cession au profit de ses créanciers, dépose une demande de mise en faillite, est jugé en faillite, devient insolvable ou généralement incapable de payer ses dettes à l'échéance, ou est placé entre les mains d'un administrateur judiciaire, ou si l'équivalent d'une telle procédure se produit ; ou
- c. La survenance d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 14 des présentes Conditions, lorsque cette situation se prolonge conformément à l'article 14.2.

- 12.3.3 Chaque Partie peut résilier le Contrat à tout moment, sans devoir justifier d'un motif, moyennant un préavis écrit de trois (3) mois. Le préavis prend cours le premier jour du mois suivant celui de la notification. Les redevances restent dues pendant toute la durée du préavis.

13 Conséquences de la résiliation ou de l'expiration du Contrat

- 13.1 En cas de résiliation, tous les droits et obligations découlant des présentes Conditions prendront automatiquement fin, à l'exception des droits d'action nés avant la résiliation et des obligations qui survivent expressément à la résiliation. Tous les articles des présentes Conditions qui, de par leur nature, devraient survivre à la résiliation survivront à la résiliation, y compris, mais sans s'y limiter, les droits au paiement accumulés, les obligations de confidentialité, les exclusions de garantie et les limitations de responsabilité. En outre, chaque Partie restituera tous les matériaux, informations et documents dont l'autre partie est propriétaire, se trouvant en sa possession ou sous son contrôle et cessera immédiatement tout accès à la Plateforme et toute utilisation de celle-ci.
- 13.2 Toute disposition du Contrat expressément ou implicitement destinée à survivre à sa résiliation ou à son expiration, quelle qu'en soit la cause, restera pleinement applicable, en ce compris en particulier les dispositions relatives à la confidentialité et les exclusions de garantie et limitations de responsabilité.
- 13.3 La résiliation ou l'expiration n'affectera pas l'obligation de payer tout montant dû en vertu du Contrat pendant qu'il était en vigueur.
- 13.4 En cas de résiliation ou d'expiration du Contrat :
- a. toutes les licences accordées en vertu du Contrat en ce qui concerne le Service seront immédiatement résiliées ;
 - b. le Client doit retourner à Tipi.be dans un délai de cinq (5) jours ouvrables toutes les informations confidentielles de ce dernier et toutes les copies de celles-ci qui sont en sa possession et Tipi.be a le droit de conserver toutes les données du Client pendant une période de douze (12) mois à compter de la date de résiliation du Contrat. À la fin de cette période de conservation, Tipi.be supprimera de façon permanente toutes les données sur les Clients, à l'exclusion des données statistiques anonymes, à moins que Tipi.be ne soit liée par une obligation légale de conserver les données sur les Clients au-delà de la période de conservation susmentionnée ;
 - c. Tipi.be remettra au Client, par voie électronique, la sauvegarde la plus récente des données du Client, à condition que le Client ait, à ce moment-là, payé tous les Redevances et tous les autres frais dus dans le cadre du Contrat et/ou résultant de la résiliation ou de l'expiration (qu'ils soient dus ou non à la date de la résiliation ou de l'expiration) du Contrat.
- 13.5 En cas de résiliation du Contrat pour cause de cessation d'activité de Tipi.be, le Client a le droit d'obtenir une copie de la dernière version de sa base de données et d'accéder aux mots de passe et aux clés de cryptage qui s'y rapportent.

14 Force majeure

- 14.1 Aucune des Parties ne sera tenue pour responsable à l'égard de l'autre de l'inexécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du Contrat, qui seraient dus à la survenance d'un événement de force majeure telle que défini ci-après, à condition que la Partie concernée prenne toutes les mesures nécessaires afin de limiter les effets du cas de force majeure. Les Parties conviennent que le terme force

majeure désigne les circonstances qui ne dépendent pas de la volonté des Parties et ayant pour conséquence l'impossibilité d'exécuter une ou plusieurs des obligations prévues par le Contrat. Sont par exemple des cas de force majeure : les actes de guerre et de terrorisme, les grèves, les incendies, les inondations, les tempêtes, les explosions, et autres catastrophes naturelles.

14.2 Le Contrat sera suspendu pendant toute la durée du cas de force majeure. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trois mois, les Parties pourraient faire application de l'article 12.3.

14.3 Chaque Partie s'engage à informer l'autre Partie de manière circonstanciée de la survenance d'un cas de force majeure, dès qu'elle en a connaissance et au plus tard dans les sept (7) jours suivant la prise de cours du cas de force majeure.

15 Accès permanent à la base de données

Néant.

16 Déclarations et garanties

16.1 Le Client déclare et garantit ce qui suit :

- a. il a reçu de Tipi.be toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des Services à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation.
- b. ses Utilisateurs sont dûment autorisés à agir en son nom et sous sa seule responsabilité et ils doivent à tout moment agir conformément au Contrat.

16.2 Tipi.be déclare et garantit que

- a. le Service sera exécuté conformément au Contrat dans des conditions normales d'utilisation et dans des circonstances normales ;
- b. elle déploiera tous les efforts raisonnables, conformément aux normes du secteur, afin de maintenir la Plateforme et minimiser les erreurs et interruptions ;
- c. elle exécutera les Services de manière professionnelle et selon les règles de l'art, ainsi que conformément aux exigences spécifiques dont les Parties seraient convenues par écrit ;
- d. elle dispose, à sa connaissance, de tous les droits relatifs à la Plateforme et au Service qui sont nécessaires pour accorder tous les droits accordés par le Contrat, y compris la Licence ;
- e. elle a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité, en ce compris une RC exploitation informatique. Elle s'engage à fournir tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

16.3 Les Parties conviennent que la prestation du Service par Tipi.be est une obligation de moyens et que le Service est fourni au client "en l'état".

À l'exception de ce qui est expressément prévu aux présentes, Tipi.be ne fournit aucune autre garantie explicite ou implicite et ce, dans toute la mesure permise par la loi. En particulier, aucune garantie n'est offerte quant à :

- a. La qualité marchande, l'opportunité, la performance ou l'adéquation des Services pour l'usage particulier auquel les destine le Client ;
- b. Le fonctionnement ininterrompu et sans erreur des Services, sans préjudice de la maintenance et de l'assistance prévues à l'article 7.

17 Responsabilité

- 17.1 Nonobstant toute disposition contraire, sauf en cas de dommages corporels ou de faute intentionnelle, la responsabilité de Tipi.be, ses dirigeants, ses employés et ses Affiliés est limitée au montant des Redevances payées par le Client à Tipi.be pour les Services soumis au Contrat, dans les douze (12) mois précédant l'acte qui a donné lieu à la responsabilité.
- 17.2 En outre, et en cas de manquement imputable à Tipi.be, Tipi.be ne sera tenue que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services. En conséquence, Tipi.be ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout manque à gagner, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou des données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.
- 17.3 Si Tipi.be estime que le Service est susceptible d'être ou de devenir l'objet d'une réclamation d'un tiers, Tipi.be aura le droit, à sa discrétion, (i) de procurer au Client le droit de continuer à utiliser le Service comme prévu dans le Contrat ou (ii) de déployer des efforts raisonnables pour remplacer ou modifier la partie (présumée) contrefaite du Service ou pour fournir une solution de contournement et/ou un Service substantiellement similaire au Service de sorte qu'il ne fasse plus l'objet d'une réclamation d'un tiers ou (iii) de mettre fin (à une partie) du Service.

Ce qui précède constitue l'intégralité de la responsabilité et de l'obligation de Tipi.be et le seul recours du Client en ce qui concerne toute réclamation d'un tiers.

18 Propriété intellectuelle

- 18.1 Le Client est et reste propriétaire de l'ensemble des données qu'il traite via le Service.
- 18.2 Tipi.be est et reste titulaire des Droits de propriété intellectuelle relatifs à l'ensemble de ses données ainsi qu'à tout élément des Services fournis au Client, en particulier la Plateforme et la Documentation. Tous les droits, titres et intérêts relatifs à cette propriété intellectuelle restent acquis à Tipi.be.
- 18.3 Les présentes Conditions ne confèrent au Client aucun droit de propriété sur le Service qui lui est fourni, en particulier la Plateforme et la Documentation. La mise à disposition temporaire de la Plateforme dans les conditions prévues aux présentes ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client. Les seuls droits accordés au client sont les droits d'utilisation limités et temporaires qui découlent de la licence telle que définie à l'article 3.
- 18.4 Le Client s'interdit de reproduire tout élément de la Plateforme, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

- 18.5 Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant des présentes Conditions, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.
- 18.6 Le Client ne peut retirer ou changer aucune indication concernant la nature confidentielle ou liées aux droits d'auteurs, de marque ou à tout autre droit de propriété intellectuelle ayant trait à la Plateforme.
- 18.7 Tipi.be est autorisée à utiliser le nom ou le logo du Client (ou le nom ou le logo de tout autre membre du groupe du Client ou le nom commercial ou le logo du Client) dans tout média publicitaire ou promotionnel dans le cadre de l'exécution du Contrat ou par la suite.

19 Confidentialité

- 19.1 Les Parties reconnaissent qu'en vertu du Contrat, elles sont susceptibles de d'échanger des informations de nature sensible pour la partie qui la partage (l'« Émetteur »), qui doivent et rester la propriété exclusive de l'Émetteur et doivent à tout moment être tenues secrètes et confidentielles par la partie qui la reçoit (le « Récepteur »).
- 19.2 Chacune des Parties s'oblige à (i) tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.
- 19.3 Aucune donnée confidentielle ne peut, en tout ou en partie, être divulguée par une Partie, à l'exception:
- a. d'une obligation légale ou réglementaire ou sauf production en justice en cas de litige,
 - b. d'une information qui serait dans le domaine public sans que cela ne résulte d'une violation du présent engagement de confidentialité,
 - c. de la possibilité pour Tipi.be de faire figurer, en termes généraux et sans divulgation d'informations sensibles dans ses références, les travaux accomplis et objectifs atteints,
 - d. d'un accord écrit et préalable des Parties.
- 19.4 Aucune pièce ou information ne peut être utilisée pour un autre but que pour le bon respect des obligations qui découlent du Contrat.
- 19.5 L'obligation restera effective pendant une durée de cinq (5) ans après la fin du Contrat.
- 19.6 Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.
- 19.7 Les Parties s'engagent à faire respecter les présentes dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

20 Non-sollicitation du personnel

- 20.1 Le Client renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par l'intermédiaire de ses Affiliés ou d'une autre personne, tout collaborateur salarié ou indépendant de Tipi.be, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cet engagement est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les douze (12) mois qui suivront sa cessation.

- 20.2 En cas de violation de cette obligation, le Client sera redevable de plein droit à Tipi.be d'une indemnité égale à cinq fois la rémunération brute mensuelle du collaborateur au moment de son départ, sans préjudice du droit de Tipi.be de réclamer l'indemnisation de l'intégralité des pertes, dommages et coûts effectivement subis.

21 Notifications

Les parties peuvent se notifier mutuellement toute notification par courrier électronique avec accusé de réception ou par lettre recommandée. Dans le cas du Client, l'adresse (électronique) qui figure dans les informations du compte de Tipi.be doit être utilisée. Dans le cas de Tipi.be, les courriels doivent être envoyés à info@tipi.be. La notification est réputée avoir été effectuée à l'expiration d'un délai de 48 heures après l'envoi par lettre recommandée et de 12 heures si elle est envoyée par courrier électronique.

22 Dispositions finales

- 22.1 Les présentes Conditions générales constituent l'expression écrite finale, complète et exclusive des intentions et de l'accord des Parties aux présentes et remplacent toutes les communications, représentations, accords, promesses ou déclarations antérieures, orales ou écrites, par ou entre l'une ou l'autre des Parties.
- 22.2 Si une ou plusieurs dispositions du Contrat devaient être jugées invalides ou inapplicables, en totalité ou en partie, les autres dispositions du Contrat resteront en vigueur et de plein effet entre les Parties comme si les dispositions invalides ou inapplicables n'avaient jamais été contenues dans le Contrat.
- 22.3 Une Partie ne sera considérée comme renonçant à l'un de ses droits résultant du Contrat que si elle effectue cette renonciation par écrit. Toute renonciation à un droit ne pourra jamais être interprétée comme une renonciation à un autre droit résultant du Contrat, quelle que soit sa similarité avec le droit faisant l'objet de la renonciation.
- 22.4 En cas de contradiction, les conditions particulières du Bon de commande prévalent sur les présentes Conditions générales pour les éléments qu'elles régissent expressément.
- 22.5 Néant.
- 22.6 Le Contrat et les droits et obligations qui en découlent pour les Parties ne sont pas transférables, que ce soit directement ou indirectement, sans accord écrit préalable de l'autre Partie.

23 Règlement des litiges

- 23.1 Le Contrat est régi et interprété par le droit belge.
- 23.2 Les Parties s'engagent à exécuter le Contrat de bonne foi et à rechercher prioritairement une solution amiable, par voie de concertation. Si aucun accord à l'amiable n'est trouvé, tout litige contractuel ou extracontractuel né à l'occasion de la relation économique entre les Parties, en ce compris notamment les atteintes aux secrets d'affaires, les actes de concurrence déloyale ou des litiges liés à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la dissolution du Contrat, relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de l'entreprise francophone de Bruxelles siégeant en langue française.

Annexes

1) Droits et obligations relatifs au traitement des données à caractère personnel

ANNEXE 1 Droits et obligations relatifs au traitement des données à caractère personnel

ENTRE **Tipi.be** en tant que « **Sous-traitant** »
ET le **Client** en tant que « **Responsable du traitement** »

1. DÉFINITIONS

- 1.1. Les concepts tels que « **Traiter** », « **Traitement** », « **Personne concernée** », « **Responsable du traitement** », « **Données à caractère personnel** », « **Violation en lien avec des données à caractère personnel** », « **Analyse d'impact relative à la protection des données** », etc. ont la signification qui leur est donnée dans la Législation sur la protection des données.
- 1.2. Néant.
- 1.3. Les définitions figurant à l'article 1 des conditions générales d'utilisation sont également applicables.
- 1.4. Le « **Règlement général sur la protection des données** » (« **RGPD** ») : le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE, ainsi que ses modifications et la législation d'exécution européenne qui s'y rapporte.
- 1.5. « **Législation sur la protection des données** » : le Règlement général sur la protection des données, les autres réglementations européennes comportant des dispositions relatives à la protection des données et de la vie privée, ainsi que la législation nationale applicable en matière de protection des données et de la vie privée dans les États membres, avec ses modifications et ses arrêtés d'exécution, et en particulier la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.
- 1.6. « **EEE** » : l'Espace économique européen.
- 1.7. « **Données à caractère personnel** » : les données à caractère personnel traitées, dans le cadre du Service ou en relation avec celui-ci, par le Sous-traitant (directement ou indirectement) au nom du Responsable.
- 1.8. « **Services** » : la Plateforme mise à disposition du Responsable par le Sous-traitant.

1.9. « **Sous-traitant ultérieur** » : tout sous-traitant désigné par le Sous-traitant pour traiter des Données à caractère personnel au nom du Responsable.

1.10. « **Autorité de contrôle** » : (a) une autorité publique indépendante instituée par un État membre en vertu de l'article 51 RGPD et (b) un contrôleur similaire chargé du maintien de la Législation en matière de protection des données.

2. OBJET

2.1. Le Sous-traitant traite uniquement les types de Données à caractère personnel relatives aux catégories concernées dans le cadre des Services et aux fins spécifiques mentionnées dans la présente Annexe.

2.2. Le Sous-traitant ne pourra pas traiter, transférer, altérer, adapter, modifier, (faire) rendre accessible à des tiers les Données à caractère personnel autrement que dans le respect des indications documentées par le Responsable, sauf si ce traitement est obligatoire en vertu d'une législation de l'UE ou d'un État membre qui s'applique au Sous-traitant. Dans ce cas, le Sous-traitant informe le Responsable de l'exigence légale avant de procéder au traitement desdites Données à caractère personnel.

2.3. Le Responsable garantit que ses instructions au Sous-traitant seront conformes à la Législation sur la protection des données, qu'il applique correctement et intégralement. Le Responsable garantit également au Sous-traitant que toutes les Données à caractère personnel qu'il lui confie ont été obtenues légalement et peuvent être traitées légalement par le Sous-traitant pendant toute la durée du Contrat. Le Responsable garantit intégralement le Sous-traitant contre toute plainte, action ou réclamation de Personnes concernées, de tiers ou d'instances publiques introduite à cet égard, ainsi que contre tout préjudice qui en découlerait pour le Sous-traitant.

2.4. Si le Sous-traitant considère que les instructions du Responsable constituent une violation de la Législation sur la protection des données, il en informe immédiatement le Responsable et ne sera pas tenu d'effectuer le traitement. Toute absence de notification de la part du Sous-traitant n'affecte pas la responsabilité du Responsable envers le Sous-traitant découlant de ces instructions illicites.

3. DURÉE

La durée du Contrat coïncide avec celle du Service.

4. CONFIDENTIALITÉ

4.1. Le Sous-traitant s'engage expressément à assurer la confidentialité et la sécurité des Données à caractère personnel qu'il traite dans le cadre du Service.

4.2. Le Sous-traitant veille à ce que tous les membres du personnel ou collaborateurs qui ont accès aux Données à caractère personnel respectent la confidentialité et la sécurité de ces Données à caractère personnel. Le Sous-traitant veille à ce que les membres du personnel ou les collaborateurs ne soient autorisés à

accéder aux Données à caractère personnel qu'après avoir été dûment liés par une obligation de confidentialité légale ou contractuelle.

5. PROTECTION

5.1. Le Sous-traitant met en œuvre, au mieux de ses possibilités, toutes les mesures de sécurisation techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les Données à caractère personnel, compte tenu de l'état de la technique et du coût de sécurisation, ainsi que de la nature, de la portée, du contexte, des finalités du traitement et des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes. En particulier, le Sous-traitant protégera les Données à caractère personnel contre la destruction, la perte, la falsification, la divulgation ou l'accès non autorisés et toute autre forme de Traitement illicite.

5.2. Les mesures minimales qui sont prises figurent dans la Documentation remise au Responsable.

5.3. Si le Responsable démontre de manière suffisante que le Sous-traitant ne prend pas les mesures de sécurisation techniques et organisationnelles appropriées et omet ensuite de prendre les mesures appropriées dans un délai raisonnable, de minimum 2 mois, fixé par le Responsable, ce dernier sera en droit, sans préjudice de ses autres droits découlant du Contrat et/ou de la loi, de mettre fin au Service et/ou au Contrat.

6. SOUS-TRAITANCE ULTÉRIEURE

6.1. Le Sous-traitant est autorisé à faire appel à d'autres sous-traitants pour traiter des Données à caractère personnel dans le cadre du Service (ci-après : les « Sous-traitants ultérieurs »). Le Responsable du traitement accepte la liste des Sous-traitants ultérieurs figurant dans la Documentation qui lui a été remise. Avant de faire appel à un autre Sous-traitant ultérieur, le Sous-traitant informera le Responsable du traitement de l'ajout ou du changement dans un délai raisonnable.

6.2. Les collaborateurs engagés en externe ne sont pas considérés comme des Sous-traitants ultérieurs aux fins de la présente annexe. Le Sous-traitant veillera à ce que ces collaborateurs engagés en externe respectent la clause de confidentialité décrite à l'article 4.2 de la présente annexe de sous-traitance, au même titre que les travailleurs du Sous-traitant.

6.3. Le Sous-traitant veille à ce que ses Sous-traitants ultérieurs soient liés par les mêmes obligations en matière de protection des données et de confidentialité que celles contenues dans la présente annexe.

7. ASSISTANCE

7.1. Généralités

Le Sous-traitant fournira au Responsable du traitement toutes les informations et l'assistance raisonnable qui sont nécessaires et/ou dont on peut raisonnablement attendre qu'elles permettent au Responsable du traitement de se conformer à ses obligations découlant du RGPD et de fournir la preuve de cette conformité.

7.2. Assistance à la suite d'une demande d'une Personne concernée

Dans la mesure du possible, le Sous-traitant aide le Responsable du traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les Personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD.

Si une Personne concernée s'adresse directement au Sous-traitant pour exercer l'un des droits qui lui sont accordés en vertu du chapitre III du RGPD, celui-ci en informera le Responsable du traitement immédiatement et ne donnera suite à la demande de la Personne concernée qu'avec le consentement écrit du Responsable du traitement.

7.3. Assistance en cas de Violation de données à caractère personnel

Le Sous-traitant s'engage à signaler au Responsable du traitement toute violation de données à caractère personnel et toute tentative sérieuse de traitement ou d'accès à des données à caractère personnel, illicites ou non autorisés, dans les meilleurs délais, et au plus tard 48 heures après en avoir eu connaissance, conformément à l'article 33.3 du RGPD. Le Sous-traitant prendra toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour empêcher ou limiter toute violation (ultérieure) des mesures de sécurisation et tout dommage ; il fournira au Responsable du traitement toutes les informations qu'il juge utiles ou nécessaires.

En outre, compte tenu de la nature du Traitement et des informations dont il dispose, le Sous-traitant fournira au Responsable toute l'assistance raisonnable pour remplir ses obligations concernant :

- la notification à l'Autorité de contrôle d'une Violation de données à caractère personnel en vertu de l'article 33 du RGPD ;
- la notification à la Personne concernée d'une Violation de données à caractère personnel en vertu de l'article 34 du RGPD.

Toutefois, le Sous-traitant n'est pas autorisé à signaler lui-même la Violation de données à caractère personnel à l'APD ou à effectuer lui-même la notification à la Personne concernée. Cela relève de la seule responsabilité du Responsable du traitement.

8. LIEU DU TRAITEMENT

Le Sous-traitant ne traitera les Données à caractère personnel qu'au sein de l'EEE.

9. SUPPRESSION OU RETOUR DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL AU RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Au plus tard douze (12) mois après le terme du Contrat relatif au Service, le Sous-traitant est tenu d'effacer toutes les Données à caractère personnel ou de les restituer au Responsable, et d'en supprimer toutes copies existantes, sauf si le traitement des Données à caractère personnel est obligatoire en vertu d'une législation de l'UE ou d'un État membre qui s'applique au Sous-traitant.

10. RESPONSABILITÉ

- 10.1.** S'il est établi qu'un manquement au Contrat est imputable au Sous-traitant, ce dernier ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services. En conséquence, le Sous-traitant ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Responsable ou des tiers, ce qui inclut notamment tout manque à gagner, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou des données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.
- 10.2** En tout état de cause, la responsabilité du Sous-traitant à l'égard du Responsable sera limitée au montant total payé par le Responsable au Sous-traitant dans le cadre des Services au cours des 12 mois précédant l'acte qui a donné lieu à la responsabilité.