

1 INFORMATIONS GENERALES

Les présentes conditions générales (les “Conditions Générales”) s’appliquent aux services de télécommunication (à l’exclusion de l’équipement) de Proximus Luxembourg S.A. commercialisés sous la marque Telindus (ci-après “Telindus”). Dans la mesure applicable, elles s’appliquent également aux intermédiaires-revendeurs dûment habilités par Telindus. Toute entrée en relation contractuelle entre le Client et Telindus et/ou un intermédiaire-revendeur agréé emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales ainsi que, en fonction du ou (des) Service(s) choisi(s) par le Client, des Conditions Particulières applicables. En cas de conflit, les Conditions Particulières de ces services primeront sur les Conditions Générales. Les Conditions Générales sont disponibles en permanence dans les points de vente, chez les intermédiaire-revendeurs agréés ainsi que sur le site www.telindus.lu.

Les Conditions Générales sont applicables au “Client” c’est-à-dire la personne morale ayant souscrit à un Contrat et ayant adhéré aux Conditions Générales dans le cadre de son activité professionnelle et/ou commerciale (uniquement les sociétés de plus de 10 salariés).

“Proximus Luxembourg S.A.” est une société de droit luxembourgeois ayant son siège social à L-8070 Bertrange, 18, rue du Puits Romain, inscrite au RCS de Luxembourg sous le numéro B-19669 Proximus Luxembourg S.A. est un PSF (Professionnel du Secteur Financier) de support, au sens de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier, autorisé comme opérateur de systèmes informatiques primaires du secteur financier et de systèmes informatiques et réseaux de communication secondaires du secteur financier (agrément 29-3) et comme opérateur de systèmes informatiques secondaires et de réseaux de communication du secteur financier (agrément 29-4) soumis à la surveillance de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (la CSSF).

1.1 Champ d’application

1.1.1 Le Contrat définit les conditions auxquelles (i) le Client achètera ou louera des Produits et/ou Services et (ii) Telindus fournira des Produits et/ou Services au Client.

1.1.2 Le Contrat désigne toute relation contractuelle entre Telindus et le Client. Ce qui signifie tout accord formalisé sur un support papier ou tout autre support durable spécifiant le(s) Service(s) et/ou Produit(s). Le Contrat est régi, selon les cas, par les Conditions Générales, le Contrat, la Liste des Tarifs, l’Offre éventuelle, la politique en matière de protection des données à caractère personnel, la politique de neutralité de l’internet et qualité de l’accès à internet et, le cas échéant, les Conditions Particulières. Tous les documents contractuels sont accessibles via le site www.telindus.lu.

1.1.3 La dernière version des Conditions Générales peut être consultée à tout moment sur le site web de Telindus ou être demandée à Telindus. Une copie de la version des Conditions Générales en vigueur au moment de la signature du Contrat sera soumise au Client lors de la signature du Contrat.

1.1.4 En passant commande, le Client reconnaît explicitement avoir reçu les documents énumérés à l’article 1.1.2 ci-dessus ou avoir été informé de leur existence, en avoir pris connaissance et les approuver. De ce fait, le Client renonce à ses propres conditions générales et/ou spécifiques, même si ces dernières stipulent qu’elles prévalent. Cependant, le Client et Telindus peuvent s’accorder sur des conditions dérogatoires ou contraires ou supplémentaires aux présentes Conditions Générales. Dans ce cas, les conditions dérogatoires ou contraires ou supplémentaires aux présentes Conditions Générales négociées et expressément acceptées de Telindus et du Client sont annexées au Contrat de Prestation de Services et en deviennent partie intégrante.

1.2 Priorisation des documents

En cas de conflit ou d’incohérence entre les documents du Contrat, l’ordre de priorité décroissant suivant sera applicable :

- Le Contrat de Prestation de Services et ses Annexes et/ou ses Avenants, s’il y a lieu ;
- Les Conditions Particulières de certains Services, si applicable ;
- Les présentes Conditions Générales ;
- L’Offre s’il y a lieu.

2 PROCEDURE CONTRACTUELLE

2.1 Demande du Client

2.1.1 Le Client introduit sa demande de souscription au Service Telindus chez un revendeur dûment agréé ou dans un point de vente ou selon toutes autres modalités que Telindus met à sa disposition à cette fin, notamment, mais pas exclusivement, par internet ou par téléphone, par applications et ou par SMS. Le Client est tenu de fournir les documents et renseignements suivants:

2.1.2 Documents et renseignements à fournir :

- Les dénomination, forme sociale, siège statutaire, adresse principale (si différente), et numéro du registre de commerce et des sociétés;
- Le nom d’une personne de contact.
- Le choix des modalités de facturation et de paiement, avec l’indication, le cas échéant, que les factures seront payées sous la forme d’une autorisation de prélèvement donnée à Telindus;
- Un numéro de téléphone ; le cas échéant un numéro autre qu’un numéro de téléphone mobile auquel le Client peut être joint;
- L’indication de la nature du ou des service(s) et/ou les options souscrit(s) par le Client.

2.1.3. En tant que PSF, Telindus est soumise aux obligations en matière de lutte contre le blanchiment d’argent et le financement du terrorisme. Dans ce contexte, Telindus doit collecter des informations du client permettant entre autres de l’identifier et de vérifier son identité, ainsi que le cas échéant, d’identifier, notamment pour les clients sociétés, son bénéficiaire économique. Lors de l’introduction de la demande de souscription ou, le cas échéant, à tout autre moment déterminé par Telindus, le Client doit fournir les documents suivants à Telindus, à tout revendeur agréé ou à toute autre personne mandatée à cette fin:

- Pour les personnes physiques, une carte d’identité ou un passeport en cours de validité, un document officiel remplaçant provisoirement une carte d’identité ou un passeport perdu(e) ou volé(e) ainsi qu’un justificatif de domicile;
- Pour les personnes morales, la production d’une copie certifiée conforme des derniers statuts coordonnés, ainsi que les modifications qui y auraient été apportées, et un extrait du registre de commerce datant de moins d’un mois.

2.1.4. Telindus se réserve le droit d’exiger ces pièces justificatives, ce tant lors de la demande de souscription ou lors de la souscription à un nouveau Service qu’en cours d’exécution du Contrat dans les cas suivants :

- Si Telindus a un doute sur l’identité du Client ;
- Si le Client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l’étranger ou fait part d’un changement de domicile ou de résidence en cours de Contrat.
- Si Telindus a un doute sur la solvabilité du Client.

2.2 Identification d’une Personne de Contact du Client

2.2.1. Préalablement et au plus tard lors de la conclusion du Contrat, le Client désigne une Personne de Contact (ou un nombre limité de Personnes de Contact), qui sera l’interlocuteur privilégié de Telindus pour des sujets techniques, administratifs, et autres, ainsi que pour la souscription de Services supplémentaires, accessoires ou options, qui peuvent être souscrits en cours de Contrat.

2.2.2. La Personne de Contact est désignée par le Client par son nom, prénom, adresse, son numéro de téléphone et son adresse électronique. Dans le cadre d’échange électronique, la Personne de Contact est identifiée par Telindus par son adresse électronique qui fait foi.

2.3 Obligation d’information du Client concernant l’Identification.

2.3.1. Le Client est tenu de prévenir immédiatement par lettre recommandée Telindus de tout changement le concernant, en ce inclus tout changement relatif aux données relatives à son Identification, ainsi qu’à l’Identification de la Personne de Contact, fournies depuis la conclusion du Contrat. A défaut Telindus se réserve la possibilité d’appliquer les dispositions de l’article 10.1 des présentes Conditions Générales.

2.3.2. Le Client est seul responsable du caractère complet, actuel et correct des informations fournies.

2.4 Mandataire.

Toute personne se présentant comme mandataire du Client, concluant un Contrat, est tenue de s’identifier et d’apporter la preuve de sa qualité de mandataire et de ses pouvoirs.

2.5 Conclusion du Contrat

Telindus d’une part, et le Client ou son mandataire, d’autre part, procèdent à la signature du Contrat de Prestation de Services déterminant les Produits et Services

choisis et les tarifs applicables. Le Contrat de Prestation de Services est dressé en double exemplaire et signé par Telindus et par le Client ou son mandataire.

3. ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT

3.1. Entrée en vigueur

Sauf stipulation contraire, le Contrat entre Telindus et le Client entre en vigueur le jour de la signature du Contrat de Prestation de Services par le Client. Il prend cours le jour suivant la date de mise à la disposition des Produits et/ou des Services (la Date Initiale).

3.2. Durée

Le Contrat est souscrit pour la Durée Initiale convenue au Contrat de Prestation des Services. A l'échéance de la période contractuelle initiale (Durée Initiale), le Contrat se poursuit pour une durée indéterminée. Si une partie ne souhaite pas poursuivre ce Contrat, elle avertira l'autre partie par lettre recommandée, trois (3) mois avant la fin de la Durée Initiale. A la fin de la Durée Initiale, le Contrat peut être résilié à tout moment, avec un préavis de trois (3) mois.

4. SOUSCRIPTION A DE NOUVEAUX SERVICES PAR LE CLIENT

4.1. Le Client lié contractuellement à Telindus pour la fourniture de Services a la possibilité de souscrire, à tout moment de la relation contractuelle, à des Services supplémentaires, accessoires ou options offerts par Telindus, ou de les modifier en accord avec Telindus. Un avenant au Contrat de Prestation de Services, déterminant les Services supplémentaires, accessoires ou options choisis par le Client, ou la modification des Services, est établi en deux exemplaires, signé de Telindus et du Client, et annexé au Contrat de Prestation de Services pour en faire partie intégrante.

4.2. La Personne de Contact désignée par le Client suivant l'article 2.2.2. peut souscrire à des Services supplémentaires, accessoires ou options pour le Client, ou les modifier en accord avec Telindus. La souscription peut être faite par courrier électronique. Dans ce cas, l'acceptation par courrier électronique de Telindus à la demande de Souscription de Services supplémentaires, accessoires ou option, faite par la Personne de Contact du Client, par courrier électronique provenant de son adresse électronique identifiée à l'article 2.2.2, ou l'acceptation, par la Personne de Contact du Client par courrier électronique provenant de son adresse électronique identifiée à l'article 2.2.2., à une offre faite par Telindus, constitue l'Avenant au Contrat de Prestation de Services, pour en faire partie intégrante. Ledit Avenant est valablement conclu à la date de l'une desdites acceptation.

4.3. L'Avenant entre en vigueur à la date d'Activation du Service, sauf stipulation spécifique contraire, pour la durée d'engagement du Service supplémentaire, accessoire ou option nouvellement souscrit.

5. TARIFS, FACTURATION ET PAIEMENT

5.1. TARIFS

Les Tarifs des Produits et Services indiqués dans l'Offre et le Contrat de Prestation de Services sont libellés en euros et s'entendent hors TVA, frais de livraison et de transport et autres taxes et frais dus par le Client. Les Tarifs applicables sont repris au Contrat de Prestation de Services, y compris ses Annexes et Avenants s'il y a lieu. Les nouveaux Tarifs acceptés en cas de modifications des tarifs contractuels feront partie intégrante du Contrat de Prestation de Services (cf. articles 6.1 des Conditions Générales).

5.2. FACTURATION

5.2.1. Les montants dus aux termes du présent Contrat seront facturés conformément aux modalités prévues au Contrat de Prestation de Services, y compris ses Annexes et Avenants s'il y a lieu. Tous les frais liés au paiement d'une facture sont à charge du Client. En cas de dépassement du délai de paiement, Telindus facturera, sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard au taux d'intérêt légal. En cas de défaut de paiement d'une facture dans les délais prévus, Telindus sera en droit de suspendre l'exécution du Contrat jusqu'au paiement complet ou de considérer le Contrat comme rompu.

5.2.2. Telindus se réserve le droit de vérifier le compte du Client avant et pendant la durée du Contrat. Si cette vérification amène Telindus à douter sérieusement de la solvabilité du Client, Telindus peut facturer des montants intermédiaires supplémentaires, exiger des avances, des garanties bancaires ou tout autre type de garantie financière. Telindus se réserve le droit de suspendre entièrement la fourniture du Service au Client si ce dernier omet de soumettre cette garantie dans les trois jours ouvrables de la demande formulée par Telindus.

5.2.3. Les factures seront adressées au Client. Telindus se réserve le droit d'appliquer des frais administratifs suivant la Liste des Tarifs en vigueur en fonction du support choisi par le Client pour recevoir sa facture.

5.2.4. Facture en ligne. Le Client peut consulter sur Internet son encours de facturation. Les trois dernières factures sont consultables sous réserve de modification pour raisons de capacité disponible. Pour bénéficier de ce service, le Client doit demander, soit au moment de la conclusion du Contrat, soit en cours de Contrat, l'activation de ce service, l'attribution d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe permettant l'utilisation de ce service. L'utilisation du nom d'utilisateur ensemble avec le mot de passe vaut identification exacte du Client. Telindus ne peut être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse ou non autorisée des nom et mot de passe par une personne autre que le Client. Telindus se réserve le droit de modifier ou de supprimer ce service sans préavis ni droit à indemnité pour le Client.

5.3. RECLAMATIONS

5.3.1. Toute réclamation concernant une facture doit parvenir à Telindus dans le délai de 30 jours à compter de la date d'établissement de la facture. Passé ce délai, la facture est considérée comme acceptée.

5.3.2. La partie non contestée est réputée acceptée et doit être payée dans les délais normaux.

5.3.3. En cas de rejet de la réclamation par Telindus, la somme litigieuse devient immédiatement exigible.

5.4. MODALITES DE PAIEMENT

5.4.1. Les montants facturés par Telindus seront payés dans le délai de paiement maximum mentionné sur la facture.

5.4.2. En cas de non-respect du délai de paiement, le Client sera redevable, de plein droit et sans mise en demeure, d'une pénalité correspondant à 15 % du montant de la facture, avec un minimum de 60 euros ainsi que des intérêts moratoires calculés au taux conforme à la loi modifiée du 18 avril 2004 sur les délais de paiement et intérêts de retard. Telindus se réserve le droit d'entreprendre toute action visant à obtenir le paiement de ses créances, ainsi que la réparation de son préjudice et des frais engagés. Telindus sera en outre en droit d'appliquer les sanctions de l'article 10.4 et 10.5 des présentes Conditions Générales.

5.4.4. En cas de fausse déclaration, de risque d'insolvabilité, d'ouverture de procédure collective, de fraude avérée ou présumée, Telindus pourra déclarer les créances du Client immédiatement exigibles, sans préjudice de l'application de l'article 10.1.

5.4.5. Tous les frais liés au paiement d'une facture sont à charge du Client. Le Client est redevable à Telindus des frais administratifs résultant du/des rappel(s) (cf. Liste des Tarifs en vigueur). Il est de même des frais de récupération de créance que Telindus confierait à un tiers ainsi que tous coûts afférents à une procédure judiciaire ou extra-judiciaire en recouvrement.

6. AMENDEMENTS AUX CONDITIONS DU CONTRAT

6.1. Telindus se réserve le droit de modifier les Conditions Générales, les conditions des Services, les tarifs applicables et les caractéristiques techniques des Produits et Services. Telindus s'engage à informer le Client au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur, sauf dérogation éventuelle accordée par l'Institut Luxembourgeois de Régulation à Telindus. L'information se fait par tout moyen jugé approprié par Telindus, individuellement (par lettre, par une information sur la facture, par courrier électronique, par SMS), ou collectivement, par la publication d'un avis sur le site web de Telindus.

6.2. Le Client qui n'accepte pas les modifications en sa défaveur peut résilier son Contrat, Annexes ou Avenants concernés par ces modifications, dans le mois de l'entrée en vigueur des modifications, sans que les montants visés à l'article 10.4 ne soient dus. La résiliation par le Client devra intervenir soit par lettre recommandée à la poste. A défaut de résiliation par le Client dans le délai précité, les modifications seront considérées comme acceptées par le Client à compter de la date de leur entrée en vigueur.

6.3. Si les autorités luxembourgeoises ou européennes exigent de Telindus qu'elle modifie le Contrat ou s'abstienne de fournir tout ou partie des Produits et/ou Services, Telindus aura le droit de prévoir ces modifications ou de s'abstenir de fournir les Produits et/ou Services, sans aucune indemnisation pour le Client.

7. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1. Le Client fournira à Telindus toute la coopération nécessaire en vue d'assurer l'exécution correcte du Contrat, entre autres :

- les documents ou toute autre information pertinente pour la fourniture du Produit ou Service ;
- l'accès physique aux sites et locaux techniques du Client où Telindus doit effectuer des interventions sur place, en présence permanente d'un représentant du Client ;
- une personne de contact ou un nombre limité de personnes de contact pour des sujets techniques, administratifs et autres en rapport avec les Produits et/ou Services dans le cadre du Contrat, ainsi que tout changement intervenu sur les éléments d'Identifications du Client ou de la Personne de Contact (article 2.3 des Conditions Générales),

Le Client admet et accepte que tout défaut, dans son chef en matière de collaboration, d'information ou d'accès adéquat octroyé à Telindus en vue de la fourniture des Produits et/ou Services, peut avoir une influence sur cette fourniture. Par conséquent, Telindus décline toute responsabilité en cas de fourniture tardive ou d'endommagement des Produits et/ou Services dans la mesure où ce retard ou endommagement est dû au Client ou à un tiers.

7.2. Le Client est tenu de sauvegarder toutes ses données avant l'installation du Service et/ou Produit et prendra toutes les dispositions nécessaires pour que son matériel (en ce compris les logiciels) soit compatible avec celui de Telindus.

7.3. Le Client sera tenu responsable de toute perte ou de tout dommage occasionné aux biens de Telindus et/ou fournisseurs en sa possession ou son contrôle (sauf si cette perte ou ce dommage sont totalement imputables à un acte ou une omission de Telindus).

7.4. Le Client utilisera les Produits et/ou Services strictement à son propre titre. En aucun cas il ne les transférera, vendra, louera, prêtera ou mettra à disposition de tiers sans le consentement préalable et écrit de Telindus.

7.5. Le Client s'engage à préserver la nature secrète et confidentielle de tout code d'identification (mot de passe, nom d'utilisateur, etc.) qui lui serait remis. Le Client sera seul responsable de toute utilisation des éléments d'identification. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un de ces éléments, le Client est tenu d'avertir immédiatement Telindus et de confirmer cette communication par lettre recommandée.

7.6. Le Client est seul responsable envers Telindus de l'utilisation par lui, et tout utilisateur, des Services fournis en conformité le Contrat, les lois et règlements en vigueur, et s'engage à respecter et à faire respecter les prescriptions données par Telindus, relatives à l'organisation et à l'utilisation des Services. Le Client est tenu d'utiliser les réseaux en « bon père de famille ». Le Client s'interdit d'utiliser les réseaux en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs ou des lois et règlements en vigueur. Il s'engage dans le cadre des Services offerts à respecter les droits de propriété intellectuelle et droit d'auteurs.

8. DROITS ET OBLIGATIONS DE TELINDUS

8.1. Telindus s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture des Produits et/ou des Services et à leur bon fonctionnement conformément au Contrat. Elle prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité des Services. Il est cependant connu que les Services, eu égard à leur nature, sont susceptibles d'être perturbés, de faire l'objet de dérangement ou de suspension, indépendants de la volonté de Telindus. La maintenance ou le développement du Service peut également conduire Telindus à limiter ou suspendre temporairement le Service. Dans ce cas, Telindus met tous les moyens dont elle dispose en œuvre et limite la période de restriction ou de suspension à la durée nécessaire aux interventions.

8.2. Telindus utilisera les informations fournies par le Client de bonne foi et aux seules fins d'exécution du présent Contrat.

9. RESPONSABILITE

9.1. FORCE MAJEURE

9.1.1. La responsabilité de Telindus ne peut être engagée en cas de retards ou de manquements dans l'exécution de ses services, quand ceux-ci résultent de faits ou de circonstances indépendants de sa volonté, imprévisibles et inévitables, comme les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions entamées par des autorités civiles ou militaires, d'embargos, d'explosions, de grèves ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), de coupures de câbles, d'inondations, de gel prolongé, d'incendies ou d'orages.

9.1.2. Dans un cas de force majeure, Telindus sera en droit de limiter ou de suspendre les Services afin de protéger l'environnement opérationnel, sans que le Client ne puisse prétendre à un dédommagement. Telindus s'engage à mettre tous les moyens dont elle dispose en œuvre pour en limiter la durée.

9.1.3. Si les événements de force majeure perdurent plus de trois mois, chaque Partie peut résilier le Contrat de plein droit par lettre recommandée, sans qu'une quelconque indemnisation ne soit due.

9.2. RESPONSABILITE, PRINCIPE GENERAL

9.2.1. La responsabilité de Telindus ne sera engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou celui de ses employés. Dans ce cas, sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels tels que dépenses supplémentaires, perte de contrat, manques à gagner, pertes de bénéfices, perte de clientèle, pertes ou détériorations de données et autres dommages causés à des tiers-

9.2.2. Telindus n'est pas responsable des dommages dus au non-respect par le Client de ses obligations.

9.2.3. Dans les cas où la responsabilité de Telindus est engagée, la réparation maximale du préjudice subi par le Client se limitera au montant total payé par le Client à Telindus au cours des douze (12) mois précédant la date du dommage et n'excédera en aucun cas un montant cumulé de 150.000 EUR par an. Cette limite ne s'applique pas aux cas de responsabilité de Telindus en cas de dommage corporel ou décès.

10. SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT

10.1. Cas de suspension.

10.1.1. Le Contrat peut être suspendu totalement ou partiellement par Telindus, avec mise en demeure préalable, en cas de non-respect par le Client de ses obligations nées du Contrat, notamment le défaut ou retard de paiement visé et réglé aux articles 5.2.1 et 5.2.2 des présentes Conditions Générales.

10.1.2. La suspension interviendra sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité. Elle prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Même en cas de suspension du Service, le Client reste tenu par toutes les obligations résultant du Contrat et notamment au paiement des Services souscrits, et ne peut se prévaloir d'aucune indemnité. Si dans les 15 jours de la suspension, le Client ne s'est pas conformé à ses obligations, le Contrat peut être résilié de plein droit immédiatement. Cette résiliation a lieu sans préjudice du paiement des sommes dont il est encore redevable au titre des services souscrits, ainsi que les frais administratifs.

10.2. Cas de résiliation

10.2. Chaque Partie peut résilier à tout moment le Contrat, unilatéralement, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire préalable, moyennant simple notification à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, lorsque cette dernière contrevient gravement à l'une de ses obligations aux termes du Contrat ou omet d'y remédier dans les trente (30) jours suivant sa notification écrite (pour autant qu'une régularisation soit possible).

10.3. Le Contrat prend fin automatiquement lorsque l'une des Parties cesse ses activités, devient insolvable ou fait faillite, est dissoute ou fait l'objet d'une procédure similaire.

10.4. En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client et indépendamment de la raison de cette résiliation, le Client paiera tous les montants dus pour le reste de la durée initiale ou de la durée contractuelle en cours, sans préjudice du remboursement de toute ristourne dont le Client aurait indûment bénéficié. Si le Matériel d'équipement technique a été fourni et/ou loué par Telindus, le Client devra retourner celui-ci à Telindus en bon état dans un délai maximum de 15 (quinze) jours à compter de la prise d'effet de la résiliation.

10.5. En cas de résiliation du Contrat pour non-respect par le Client de ses obligations, et, en particulier, en cas de non-respect des obligations d'identification prévues à l'article 2, les montants visés à l'article 10.4 s'appliquent et peuvent être majorés de frais administratifs et de dédommagements pour toute perte, tous dommages, frais ou dépens encourus par Telindus et imputables au Client ou à ses employés, notamment mais non exclusivement honoraires d'avocats et frais de justice raisonnables.

11. CONFIDENTIALITE ET SECRET PROFESSIONNEL

11.1. Toute information communiquée par les Parties dans le cadre du présent Contrat et spécialement qualifiée comme de nature confidentielle ("Information Confidentielle") ne peut être divulguée qu'au personnel et/ou aux sous-traitants et/ou filiales de la partie réceptrice susceptible d'avoir besoin d'y accéder aux fins de l'exécution du présent Contrat et moyennant l'accord préalable écrit de l'autre Partie.

11.2. L'Information Confidentielle reste la propriété de la Partie qui la communique. La divulgation d'une Information Confidentielle n'implique la cession ou l'octroi d'aucun droit de licence ni d'aucune propriété industrielle, ni d'aucun autre droit intellectuel ou industriel.

11.3. Les Parties ne peuvent être tenues responsables du contenu de l'Information Confidentielle ni de son usage par l'autre Partie.

11.4. Si la Partie réceptrice est tenue de divulguer tout ou partie des Informations Confidentielles aux termes de dispositions légales ou à la suite de l'injonction d'un tribunal d'une juridiction compétente ou d'une autorité publique compétente, elle en informera immédiatement par écrit la Partie émettrice et lui permettra de chercher tout recours judiciaire afin de préserver la confidentialité de ces Informations Confidentielles. Dans tous les cas, la Partie réceptrice divulguera uniquement les Informations Confidentielles qu'elle est légalement contrainte de divulguer et prendra toutes les mesures possibles afin de préserver la confidentialité des Informations Confidentielles.

11.5. L'obligation de confidentialité définie dans cette section continuera à prévaloir pendant les 3 ans qui suivent la fin du Contrat.

11.6. Telindus, les membres de l'organe de direction, les dirigeants, les employés et les autres personnes qui sont au service de Telindus sont soumis au secret professionnel au sens de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier et sont dès lors obligés de garder secrets les renseignements confiés à eux dans le cadre de leur activité professionnelle ou dans l'exercice de leur mandat par le Client. Les données transitant via Telindus dans le cadre des services fournis par elle (en ce inclus notamment les services de téléphone fixe et mobile et d'accès internet) qui n'ont pas pour finalité d'être traitées par Tango ne sont dès lors pas couverts par le secret professionnel. Sont ainsi seules couvertes par le secret professionnel les informations directement confiées par le Client à Tango à l'exclusion de toute autre donnée. L'obligation au secret n'existe pas lorsque la révélation d'un renseignement est autorisée ou imposée par ou en vertu d'une disposition législative ni à l'égard des autorités nationales, européennes et étrangères chargées de la surveillance prudentielle du secteur financier ou de procédures de résolution si elles agissent dans le cadre de leurs compétences légales aux fins de cette surveillance ou d'opérations dans le cadre de procédures de résolution et si les renseignements communiqués sont couverts par le secret professionnel de l'autorité qui les reçoit.

11.7. Telindus confie à des tiers le soin d'exécuter pour elle une partie des actes de productions et de services dont elle conserve la responsabilité. Ces sous-traitants sont susceptibles d'être des tiers non réglementés et situés hors du Luxembourg. Cette externalisation peut donner lieu à un échange d'informations entre Telindus et les sous-traitants, ce que le Client reconnaît et accepte. Dans tous les cas et surtout si les tiers ne sont pas soumis aux règles luxembourgeoises de secret professionnel, Telindus oblige ses sous-traitants à se conformer à des règles strictes de confidentialité. Néanmoins, dans certaines circonstances et malgré leurs engagements de confidentialité, les sous-traitants peuvent être légalement tenus de fournir des informations qui leurs auraient été transférées dans le cadre de la sous-traitance par Telindus à des tiers ou à des autorités. Le Client reconnaît consentir à cette externalisation.

11.8. Telindus externalise, comme défini à l'article 11.7, certaines de ses activités. Certaines données peuvent donc être transférées à ces sous-traitants comme par exemple vos données d'identification. Telindus sous-traite notamment auprès de :

- Ebos Luxembourg S.A. pour les activités de services à la clientèle.
- Solutions 30 S.E. pour les activités d'installation des connectivités fixes à large bande.
- Mailshop S.à.r.l. pour les activités d'impression des factures.
- Tout autre sous-traitant mentionné dans le Contrat.

Ces sociétés sont basées au Luxembourg.

11.9. La liste des sous-traitances effectuées par Telindus est à la disposition du Client. Cette liste est susceptible de changer au cours de la relation contractuelle entre Telindus et le Client, ce que le Client reconnaît et accepte. Dans ce cas, Telindus s'engage à en informer le Client par tout moyen approprié conformément à l'article 3 des présentes Conditions Générales. En l'absence d'objection écrite de la part du Client dans un délai d'un mois suivant l'envoi de l'information concernant la sous-traitance, la nouvelle sous-traitance ou la modification de la liste des sous-traitances sera considérée comme accordée par le Client.

12 TRAITEMENT DES DONNEES

12.1. Les Parties s'engagent à respecter la loi luxembourgeoise du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, telle qu'amendée, et le Règlement (UE) 2016/679 général sur la protection des données (ci-après le « RGPD ») dès sa mise en application, le 25 mai 2018 (ci-après ensemble « Législation sur la Protection des Données »). Les concepts de données à caractère personnel, de traitement, ainsi que ceux de responsable de traitement et sous-traitant sont interprétés au sens du RGPD.

12.2. Telindus en tant que responsable de traitement de données à caractère personnel.

12.2.1. Telindus traite des données à caractère personnel relatives à ses Clients (et éventuellement à leurs co-utilisateurs et utilisateurs finaux), telles que des données d'identification, des données de contact, des données d'utilisation des produits et services de Telindus, des données de trafic de communication du Client, des données de facturation et de paiement et des données techniques. Ce faisant, Telindus agit en qualité de responsable du traitement. Les données peuvent être traitées pour les finalités suivantes :

- l'exécution du Contrat conclu avec le Client et la fourniture des services demandés par ce dernier ;
- l'administration et la gestion des relations avec le Client ;
- l'établissement de profils de clients et l'organisation de campagnes d'information ou de promotion relatives aux produits et services de Telindus, sauf si le Client s'y oppose ;
- l'amélioration et le développement des produits et services de Telindus et de l'infrastructure du réseau ;
- l'exécution de campagnes d'enquêtes dans le but de faire des études de marché et également dans le but d'évaluer la satisfaction du Client par rapport aux services fournis.

12.2.2. Les fichiers de Telindus sont accessibles à des tiers travaillant au nom de Telindus ou pour le compte de cette dernière. Dans les cas prévus par la loi, Telindus communique sur demande des données clients aux pouvoirs publics compétents.

Le Client a un droit d'accès, de rectification et de suppression pour les données qui le concernent.

Pour plus d'informations sur le traitement de données à caractère personnel par Telindus, les catégories de données à caractère personnel concernées, la collecte des données, les finalités du traitement, la durée de conservation des données à caractère personnel et la manière dont le Client peut exercer ses droits et communiquer ses préférences en matière de respect de la vie privée, Telindus renvoie à sa politique en matière de protection des données à caractère personnel sur www.telindus.lu.

Les données relatives aux Clients qui ont résilié leur contrat avec Telindus peuvent être utilisées par Telindus pour les informer au sujet des produits et services de Telindus, sauf si le Client s'y est opposé.

12.2.3. Dans la mesure où Telindus peut être considéré comme responsable de traitement ou co-responsable de traitement, dès lors qu'il détermine les finalités et les moyens du traitement, Telindus confie, par la présente au Client, qui accepte, l'exécution des obligations suivantes de Telindus découlant de la Législation sur la protection des données. En particulier, le Client :

- s'assurera que toutes les données à caractère personnel sont exactes, complètes et à jour ;
- s'assurera que les personnes concernées auxquelles se rapportent les données à caractère personnel sont dûment informées, conformément à la Législation sur la protection des données, que les données à caractère personnel les concernant peuvent faire l'objet d'un traitement par Telindus en vertu du présent Contrat. À cette fin, le Client informera les personnes concernées de la Politique de Telindus en matière de protection des données à caractère personnel et plus spécifiquement de la manière dont elles peuvent exercer leurs droits en ce qui concerne leurs données personnelles ;
- à la demande de Telindus, le Client fournira les preuves démontrant que les personnes concernées ont été dûment informées conformément au présent article.

12.3. Telindus en tant que sous-traitant de traitement de données à caractère personnel

12.3.1. Dans la mesure où le Client (ou ses responsables du traitement si le Client n'agit pas en cette qualité) détermine les finalités et les moyens du traitement des Données à caractère personnel confiées à Telindus dans le cadre du Contrat et demande à Telindus de traiter des données à caractère personnel (ou celui de ses responsables du traitement) dans le but de lui fournir le Produit/Service concerné, le Client agira en tant que responsable du traitement dans le cadre du traitement de ces données à caractère personnel, et Telindus en

tant que sous-traitant eu égard à ces données à caractère personnel. Il est à noter que dans la mesure où le Client professionnel demande à Telindus de lui proposer des moyens de traitement, ceci ne sera fait qu'à titre de conseil, le Client conserve à tout moment la responsabilité de la définition des moyens appropriés de traitement ainsi que sa qualité de responsable du traitement.

12.3.2 Dans la mesure où le Client agit pour le compte d'un autre responsable de traitement, agissant lui-même en tant que sous-traitant, le Client restera le point de contact unique par rapport aux questions du responsable de traitement. Dans tous les cas, le Client sera le point de contact unique pour toute demande des personnes concernées.

Les données à caractère personnel mises à disposition par le Client peuvent se rapporter aux types suivants de personnes concernées : les clients de ce dernier, ses fournisseurs, responsables, employés, ouvriers, agents, représentants, consultants ou autres parties tierces.

Les données à caractère personnel peuvent inclure les catégories de données suivantes :

- informations d'identification, données de contact ;
- préférences en matière de marketing direct ;
- factures et données de facturation ;
- données relatives à l'utilisation des Services/Produits en vertu du présent Contrat ;
- tout autre type de données à caractère personnel identifiées dans le Contrat.

12.3.3 Telindus traitera les données à caractère personnel conformément aux instructions documentées du Client, sauf si Telindus est tenu de traiter ou transférer les données à caractère personnel d'une autre manière en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'un de ses États membres. Le cas échéant, Telindus en avisera préalablement le Client, sauf interdiction prévue par la loi, en raison de motifs d'ordre public. Sauf instruction écrite contraire et/ou additionnelle du Client, le Contrat, y compris le présent Article, constitue l'ensemble des instructions du Client vis-à-vis de Telindus à cet égard.

12.3.4 Telindus traitera les données à caractère personnel de manière strictement confidentielle et s'assurera que toute personne physique agissant sous son autorité et ayant accès aux données à caractère personnel (i) s'engage à respecter la confidentialité ou soit soumise à une obligation légale appropriée de confidentialité et (ii) s'abstienne de traiter les données à caractère personnel, sauf dans la mesure de ce qui est permis par le Contrat.

12.3.5 Telindus prendra les mesures techniques et organisationnelles convenues dans le Contrat pour assurer un niveau de sécurité approprié par rapport aux risques inhérents au traitement (en particulier les risques de destruction accidentelle ou illicite, de perte, d'altération, de divulgation, d'utilisation ou d'accès non autorisés et à l'encontre de toute autre forme illicite de traitement), compte tenu de l'état de la technique, des coûts de mise en œuvre et de la nature des données à caractère personnel et des risques potentiels.

12.3.6 Si Telindus détecte une violation de données à caractère personnel affectant les données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du Contrat, il en informera le Client dans les meilleurs délais.

12.3.7 À la demande du Client et compte tenu de la nature du traitement et des informations mises à la disposition de Telindus, Telindus aidera raisonnablement le Client, dans la mesure du possible, à :

- traiter les demandes émanant des personnes concernées exerçant leurs droits de personnes concernées conformément à la Législation sur la protection des données ;
- appliquer des mesures de sécurité techniques et organisationnelles afin de respecter l'obligation de sécurité du Client concernant le traitement des données à caractère personnel ;
- notifier les violations de données à caractère personnel affectant les données à caractère personnel à l'autorité de contrôle et à la personne concernée, le cas échéant ; et
- réaliser des analyses d'impact relatives à la protection des données et consulter l'autorité de contrôle dans ce contexte.

Telindus se réserve le droit de réclamer une compensation raisonnable pour cette assistance.

12.3.8 À la demande du Client, Telindus fournira toutes les informations nécessaires pour prouver le respect du présent Article et pour contribuer aux demandes raisonnables d'audits menés par le Client ou tout autre auditeur indépendant mandaté par ce dernier. Un préavis d'au moins 60 (soixante) Jours calendrier est requis, sauf délai plus court imposé par la Législation sur la protection de données. En cas d'audit, le Client assumera ses propres dépenses ainsi que le coût raisonnable des ressources internes de Telindus requises dans le cadre de la réalisation de l'audit. Les audits se limiteront aux aspects liés à la confidentialité des données, à un maximum de 3 Jours ouvrables et ne seront autorisés que pendant les Heures de bureau, sans impact sur les activités de

Telindus. Telindus et le Client conviennent de limiter les audits au strict minimum, avec un maximum d'un audit tous les 2 ans, à moins que des raisons graves justifient un audit anticipé ou que l'autorité de protection des données l'impose. Les certifications et rapports d'audit existants seront utilisés pour éviter les audits. Si un audit révèle que Telindus ou le Produit/Service n'est pas conforme aux dispositions du présent Contrat et/ou de la Législation sur la protection des données, le recours exclusif du Client et l'obligation exclusive de Telindus seront que : (i) les Parties examinent ces conclusions et que (ii) Telindus prenne, à ses propres frais, toutes les mesures correctrices, y compris les solutions temporaires, qu'elle juge nécessaires pour se conformer aux dispositions de la présente et/ou de la Législation sur la protection des données. Telindus est en droit de réclamer au Client le paiement de toute mesure corrective si ladite mesure a été rendue obligatoire à la suite de modifications apportées à la Législation sur la protection des données.

12.3.9 Par la présente, le Client accorde une autorisation générale écrite à Telindus pour engager des sous-traitants pour le traitement des données à caractère personnel (i) dans la mesure nécessaire pour l'accomplissement de ses obligations contractuelles découlant du Contrat et (ii) pour autant que Telindus demeure responsable de tout acte ou omission de ses sous-traitants au même titre que ses propres actes et omissions dans le cadre de ce Contrat. La liste des sous-traitants de traitement de données à caractère personnel est consultable sur demande.

12.3.10 Telindus sera autorisée à transférer les données à caractère personnel vers un pays situé en dehors de l'Espace Économique Européen n'ayant pas été reconnu par la Commission européenne comme offrant un niveau approprié de protection de données si Telindus (i) a fourni des garanties appropriées conformément à la Législation sur la protection des données ou (ii) peut compter sur une dérogation prévue par la Législation sur la protection des données autorisant un tel transfert. Le Client signera ponctuellement les documents et accomplira les actes que Telindus pourrait raisonnablement exiger en vue de la mise en œuvre de telles garanties appropriées.

12.3.11 Au terme du Contrat, Telindus supprimera les données à caractère personnel (sauf si la loi exige un stockage ultérieur des données à caractère personnel) ou, à la demande du Client, les restituera à ce dernier ou l'autorisera à procéder à leur extraction.

12.3.12 Si, en vertu du présent Article, une demande du Client oblige Telindus à prendre des mesures supplémentaires autres que celles directement imposées à Telindus par la Législation sur la protection des données, le Client remboursera à Telindus tous les frais encourus afin de prendre de telles mesures.

12.3.13 La violation de la Législation sur la protection des données par Telindus sera considérée comme une faute contractuelle de Telindus uniquement si Telindus a agi en dehors des instructions légales du Client ou contrairement à celles-ci.

13. DIVERS

13.1 SIGNATURE ET CONVENTION DE PREUVE

13.1.1 Toute expression de volonté par voie électronique identifiant le Client comme émetteur (que ce soit par une signature électronique au sens de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique ou par un autre moyen exprimant la volonté du Client) valent accord du Client et ont la même valeur qu'un document muni d'une signature manuscrite. L'introduction du Code PIN par le Client sur son terminal mobile, ou de tout autre code, vaut signature du Client et acceptation de la transaction ou de l'opération en question, notamment en ce qui concerne les services principaux ou complémentaires que le Client peut commander de cette manière, y compris le paiement de services fournis par des tiers. Le Client a accès à certains services principaux, accessoires, optionnels ou de support client au moyen d'un ou de plusieurs identifiant et/ou mot(s) de passe. Le Client s'engage à conserver secrets ces éléments d'identification et à ne pas les divulguer à des tiers sous quelque forme que ce soit. Tout accès à ces services réalisés au moyen de(s) identifiant(s) et/ ou mot(s) de passe du Client est réputé avoir été effectué par ce dernier. En cas de perte ou de vol d'un des éléments d'identification du Client, celui-ci doit en informer, dans les meilleurs délais, Telindus qui procédera à leur annulation et lui communiquera de nouveaux éléments d'identification.

Telindus peut choisir par quel moyen de notification écrite elle communique la conclusion ou une modification du Contrat pour autant que cette notification ait lieu sur un support durable.

Telindus peut apporter la preuve de tout fait ou acte juridique par tout moyen de preuve, y compris par témoignage, présomption, enregistrement téléphonique ou informatique ou autre moyen.

13.2 CESSIBILITE DU CONTRAT

Telindus, tout comme le Client, a le droit de céder en tout ou en partie leurs droits et obligations nés du Contrat à un tiers. Une telle cession ne s'effectue qu'avec le

consentement préalable et écrit de Telindus, Le cas échéant, il est de convention expresse que le contrat de transfert sera établi par Telindus et signé ensemble par le Client, Telindus, et le Cessionnaire.

13.3 RENONCIATION

Tout manquement par l'une des Parties dans l'exercice de ses droits ne sera en aucun cas considéré comme une renonciation à ces droits.

13.4 NULLITE

Si l'une des dispositions du Contrat devait être déclarée nulle, non valable, non applicable ou illégale, par tout tribunal d'une juridiction compétente, cette disposition sera interprétée conformément aux lois en vigueur afin de cerner au mieux les intentions originales des parties. La partie restante des dispositions du Contrat resteront pleinement valables et applicables.

13.5 COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

Le présent Contrat est régi par le droit luxembourgeois. En cas de litige ne pouvant être résolu à l'amiable, les tribunaux de Luxembourg-Ville sont seuls compétents.