



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE IBAKUS

IL EST PORTÉ À LA CONNAISSANCE DES UTILISATEURS (CFR. DÉFINITION INFRA) QUE CE SITE A ÉTÉ DÉVELOPPÉ DANS UN ESPRIT POSITIF DE COLLABORATION ENTRE EUX ET LA SOCIÉTÉ.

ILS SONT PRIÉS DE LIRE TRÈS ATTENTIVEMENT LES CONDITIONS GÉNÉRALES CI-DESSOUS QUI S'APPLIQUENT À L'ENSEMBLE DES RELATIONS ENTRE LA SOCIÉTÉ ET LES UTILISATEURS.

### 1 - Généralités

La société qui exploite le site Internet [www.ibakus.com](http://www.ibakus.com) et qui opère l'application est la société de droit luxembourgeois IBAKUS Europe sa, dont le siège social se trouve Route d'Arlon 283 à L8011 Strassen, RC : B 121824, n° fiscal : 2006 2231 328, TVA : LU 246 667 48

ici définie comme étant « **la Société** ».

Sauf convention contraire expresse et acceptée par écrit, les présentes conditions générales sont seules applicables à toutes nos offres, commandes, engagements ou relations contractuelles quand bien même les conditions de l'utilisateur affirmeraient leur propre primauté. Les conditions générales ont été nécessairement lues et approuvées lors de l'entrée en relations et sont disponibles à tout moment sur le site internet de la société ([www.ibakus.com/fr/page/terms-of-use](http://www.ibakus.com/fr/page/terms-of-use)).

Les présentes Conditions générales sont établies en français qui sera accepté comme la seule langue de référence. Les traductions en d'autres langues sont établies à titre indicatif uniquement.

Aucune exonération, changement, variation ou ajout aux présentes conditions générales ne pourra être effectif que sous la forme d'un écrit accepté expressément au travers de l'apposition de la signature autorisée de chacune des deux parties à la date ou après la date de signature du contrat ou de l'offre par chacune des deux parties. Il ne saurait être tiré aucun argument d'une faveur, quand bien même elle aurait été répétée.

### 2 - Définitions

Les présentes conditions s'appliquent à l'utilisation du site Internet [www.ibakus.com](http://www.ibakus.com), ci-après défini comme étant « **le Site** ». Le Site permet à la fois d'obtenir en ligne une présentation générale de l'entreprise et de ses produits et services, d'une part, et d'autre part l'accès aux **Applications** dont il va être question ci-après.

Le « **DOSSIER** » doit se comprendre comme étant constitué de l'ensemble des informations introduites par le **Propriétaire** et les **Utilisateurs** autorisés par lui, dans la base ou les bases de données qu'ils ont créées.

Le « **PROPRIÉTAIRE** » d'un **Dossier** doit se comprendre comme étant celui qui s'est enregistré comme tel et est juridiquement responsable de l'entité qui s'est enregistrée ; il est défini sous le terme générique « **le Propriétaire** ». Autrement dit, est considéré comme le **Propriétaire** du **Dossier**, non au sens premier du terme, mais au sens de « propriétaire de l'intégralité des droits d'usage lié à l'abonnement, droit dont il peut également disposer vis-à-vis de ses employés, commettants et autres préposés, dont le **Propriétaire** demeure responsable ». Un tel **Propriétaire**, au sens de la présente convention peut techniquement, en tant que responsable du **Dossier**, inviter un **Utilisateur** (qui serait, par exemple, un de ses commettants) à avoir accès à son **Dossier**, mais il le fait alors sous sa seule, pleine et entière responsabilité.

Les « **UTILISATEURS** » du site sont les personnes qui sont définies sous le terme générique « **l'Utilisateur** » : il

s'agit des personnes qui pourront utiliser le site et ses diverses fonctionnalités, ou seulement certaines d'entre elles, après invitation reçue du **Propriétaire**, dans le cadre de leur activité professionnelle, quel que soit leur niveau de responsabilité au niveau de l'entité ayant été enregistrée par le **Propriétaire**. Le **Propriétaire** est également un **Utilisateur**, mais possédant un niveau d'autorisation le plus élevé.

L'**Utilisateur** est toujours une personne physique qui est tenue de s'identifier correctement en communiquant des données correctes à la société, laquelle ne peut être tenue pour responsable d'informations erronées ou incomplètes.

Le site propose l'utilisation de plusieurs applications, la principale étant destinée à gérer les **Dossiers** LCB/FT (Lutte Contre Blanchiment & le Financement du Terrorisme) des clients du **Propriétaire**, application dénommée **IBAKUS.kyc**, d'autre part.

Le site propose également un système de gestion des tâches dénommé **IBAKUS.tasks** destiné à assurer un suivi des tâches liées à l'application reprise ci-dessus. Cet outil permet d'encoder, et parfois suggère des dates, lesquelles peuvent concerner des délais légaux. Les dates ainsi encodées, en ce compris lorsqu'elles sont suggérées par le logiciel, n'engagent en rien la responsabilité de la **Société**. Les utilisateurs sont invités à rester attentifs au fait qu'il s'agit seulement d'un outil informatique mis à leur disposition, pas d'une intelligence artificielle destinée à faire le travail à leur place, ni à se substituer à leurs obligations légales, réglementaires ou à leur responsabilité, qu'elle soit professionnelle ou autre.

Certaines applications sont gratuites (ex : **IBAKUS.tasks**), tandis que d'autres sont payantes : en ce qui concerne les tarifs, le client se reportera utilement à l'article 9 et, plus généralement, à la page « tarifs » (+ renvoi éventuel) ou à sa section « *tarifs* » des présentes conditions générales.

Qu'elles soient gratuites ou payantes, toutes ces applications seront désignées ci-après sous le terme générique « **les Applications** ».

De par leur inscription, les **Utilisateurs** acceptent formellement que lui soient adressés des messages informatifs sous forme de mailing ou tout autre notification à caractère technique ou informatif, ayant trait aux **Applications** qu'ils utilisent. A cet égard, il y a lieu de se reporter à la section « politique de confidentialité de l'entreprise et informations en application du règlement de protection des données - RGPD (Règlement Général pour la Protection des Données - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/VXV/HVML/?uri=CELEX:32016R0679&from=FR> »

Ainsi que développé aux points « confidentialité » ci-dessous, la **Société** ne transmet jamais à des opérateurs externes quels qu'ils soient, de quelconques indications ayant trait aux Utilisateurs. Si elle doit avoir recours à des sous-traitants, comme c'est le cas par exemple pour ce qui est des serveurs qu'elle utilise, il s'agit de serveurs certifiés « PSF » (Prestataires du secteur Financier, à Luxembourg), soit des serveurs qui bénéficient du plus haut degré de sécurisation et de confidentialité possible, étant de surcroît contrôlés, à cet égard, par les autorités luxembourgeoises. Si, par impossible et dans l'avenir, la société devait avoir recours à d'autres intervenants extérieurs, elle veillerait à ce qu'ils se soumettent aux présentes conditions générales, en ce compris en ce qu'elles protègent de la manière la plus sécurisée, les données et les droits des propriétaires et des utilisateurs des applications et des **Dossiers**.

Qu'il soit en période de test ou non, l'**Utilisateur**, ici entendu au sens le plus large, reconnaît disposer d'un droit d'usage du site, sans plus. Il reste propriétaire des données qu'il a encodées sur le site et a la possibilité de les rapatrier localement sous format standard .csv ou .pdf. La problématique de la durée de conservation des synthèses qui lui sont adressées en format .csv ou .pdf est du ressort exclusif de l'utilisateur : c'est à lui d'examiner, au regard des Directives, lois et règlements dont il dépend, la façon dont il entend utiliser l'outil et le délai de conservation des données qu'il a compilées, collectées ou les deux à la fois grâce aux applications. La société, quant à elle, notifie préalablement et en cas d'inactivité de l'utilisateur pendant deux ans, le fait qu'elle va désactiver le **Dossier** ainsi inutilisé pendant cette durée. L'attention des utilisateurs est attirée sur le fait que dès que la désactivation qui s'ensuit, sauf avis contraire du propriétaire, est effective, la société elle-même n'a plus accès aux archives.

### **3 - Acceptation du produit**

Le site propose des **Applications** qui sont en état d'offre permanente. Le fait pour un **Utilisateur** de s'enregistrer en tant que **Propriétaire** ou **Utilisateur** l'oblige à lire et à accepter expressément les présentes conditions générales. L'accès aux **Applications** étant impossible, même dans le cadre d'une utilisation gratuite, à titre d'essai, sans confirmation de la lecture et de l'acceptation explicite et exprès des présentes conditions.

Les applications ont été conçues pour fonctionner de manière indépendante par la société. De par leur inscription sur le site, les **Utilisateurs** s'engagent à accepter et à utiliser **les Applications** telles quelles et à tolérer que la **Société** apporte au site les modifications qu'elle juge utile pour le développement des **Applications**.

### **4 - Configuration matérielle minimale**

Pour pouvoir utiliser correctement **les Applications**, les **Utilisateurs** ont besoin d'un ordinateur connecté à Internet via une ligne de bonne qualité.

Les **Utilisateurs** ont vérifié la qualité de leur ligne ; une bonne utilisation requiert une connexion exempte de coupures fréquentes et disposant d'un débit suffisant. Pour information : la perte de connexion avec le serveur ne présente pas de risque de corruption des fichiers mais représente plutôt une gêne pour l'**Utilisateur**.

Le site supporte tous les navigateurs Internet habituels, à l'exception de Microsoft Explorer pour lequel des réserves sont émises.

### **5 - Limitation de responsabilité & contrôle**

La société garanti le bon fonctionnement des **Applications**, pour autant qu'elles soient utilisées de manière correcte, tel qu'indiqué dans l'aide.

Dans le cas où une erreur de programmation faite par **la Société** serait détectée, **la Société** s'engage à la corriger dans les meilleurs délais. La responsabilité de la société étant limitée à ce point précis.

Les **Utilisateurs** assurent posséder des notions suffisantes dans les matières professionnelles dont relèvent les **Applications** mises à leur disposition, pour en assumer le bon fonctionnement. **La Société** ne peut être tenue pour responsable d'erreurs de manipulation ou d'interprétation, quelles que soient leurs conséquences.

Les **Applications** sont destinées à une utilisation liée à des activités légales et reconnues dans leur pays d'origine.

Aucune des parties ne verra sa responsabilité engagée envers l'autre en cas de défaillance ou de délai dans l'exécution de ses obligations ci- dessus attribuable à un cas de force majeure ou un cas fortuit.

### **6 - Assurances**

**La Société** ne pourra être tenue responsable de tout événement qui surviendrait en dehors de son champ d'intervention et/ou fourniture de services. L'ensemble des exclusions relatives à sa responsabilité figure dans les conditions générales.

Elles découlent, entre autres de l'assurance de responsabilité civile souscrite par la société (extrait ci-dessous).

Par contrat d'assurance de responsabilité civile, on entend le contrat souscrit par la société pour couvrir la responsabilité civile contractuelle et extra contractuelle qui peut lui incomber en raison de dommages de toute nature causés à des Tiers et résultant d'erreurs, omissions ou négligences commises par lui, en sa qualité de prestataire de services en informatique dans le cadre de ses activités.

Aucune des parties ne verra sa responsabilité engagée envers l'autre en cas de défaillance ou de délai dans l'exécution de ses obligations ci-dessus attribuable à un cas de force majeure ou un cas fortuit.

Dans le cadre des dispositions de responsabilité et d'assurance, qui vont suivre, le terme « **Assuré** » peut désigner la **Société**, mais aussi certains **Utilisateurs** de telle ou telle fonction du site.

Sont exclus de la garante de la compagnie et en conséquence exclus de la responsabilité éventuelle de la société

dans le cadre de la présente convention :

- Les dommages causés intentionnellement par un **Assuré**, qui utiliserait le matériel mis à sa disposition aux fins de nuire aux intérêts d'un Tiers, par exemple. Toutefois, si l'**Assuré** fautif n'est ni le preneur d'assurance ni l'un de ses associés, administrateurs, gérants, organes, préposés dirigeants, responsable technique, la garante reste acquise aux **Assurés** autres que le fautif, sous réserve de la franchise prévue contractuellement et du recours que la compagnie est en droit d'exercer contre ce dernier.

Sont également exclus, les dommages causés par :

- Les modalités d'exploitation de l'entreprise, acceptées par les **Assurés** ou par un manquement tel aux normes de prudence ou de sécurité propres aux activités assurées que les conséquences dommageables de ce manquement ou de ces modalités d'exploitation étaient - suivant l'avis de toute personne normalement compétente en la matière - presque inévitables;
- Les répétitions multiples, en raison de l'absence de précautions, de dommages de même origine ;
- La non-soumission des méthodes préconisées ou utilisées à des vérifications préalables suffisantes, compte tenu des connaissances acquises sur le plan technique et scientifique.

Les dommages résultant de la non restitution de fonds, d'abus de confiance, de malversations, de détournements ou de tous agissements analogues, ainsi que de concurrence déloyale ou d'atteintes à des droits intellectuels tels que brevets d'invention, marques de produits, dessins ou modèles et droits d'auteur ;

Les amendes judiciaires, transactionnelles, administratives ou économiques, les dommages à caractère punitif ou dissuasif (tels que les « punitive damages » ou « exemplary damages » de certains droits étrangers), ainsi que les frais judiciaires de poursuites répressives.

La responsabilité civile des mandataires sociaux de l'entreprise assurée engagée en vertu de la législation en vigueur en cas de faute de gestion commise par ceux-ci en leur qualité d'administrateur ou de gérant.

Les responsabilités pouvant incomber aux sous-traitants, associés ou membres d'un consortium ou d'une association momentanée, travaillant en collaboration avec la **Société**.

## **7 - Responsabilité de l'Utilisateur**

L'**Utilisateur** s'engage expressément et nonobstant le recours éventuel aux services d'assistance à signaler endéans les meilleurs délais, par écrit, tout problème technique généralement quelconque qu'il rencontrerait dans le cadre de son utilisation.

S'il devait s'avérer qu'un **Utilisateur** a manqué à ce devoir diligence et de bonne collaboration endéans les 24 h de la survenance d'un problème, il serait forclos à en réclamer compensation pour d'éventuels dommages qui en auraient découlé.

Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité pleine et entière de la **Société** à l'égard de l'**Utilisateur**, s'agissant des Prestations fournies sur base du présent Contrat, ainsi que toute négligence, acte positif ou omission commis par les consultants de la **Société**, qu'ils soient sous-traitants ou agents, en tenant compte de décès, de préjudice, de perte ou de dommage causé par, ou résultant d'une quelconque prédite entité, ne pourra en aucun cas être recherchée lorsque les actions de l'**Utilisateur** interfèrent avec les prestations de la **Société**.

Le droit luxembourgeois étant d'application dans le cadre des présentes conditions, il ne saurait être question de réclamer autre chose que le dommage effectif.

## **8 - Recours au service d'assistance**

Le service d'assistance disponible sous la rubrique « Besoin d'aide / Nouveau ticket d'aide » est disponible en permanence. Il s'agit de la seule manière correcte de contacter le service d'assistance. La Société ne garanti pas un suivi correct des demandes d'assistance qui auraient été formulées d'une autre manière.

Le prix du service d'assistance est inclus dans la redevance d'utilisation de l'application.

La société mettra tous ses bons soins et prendra toutes les mesures utiles pour assurer le meilleur service d'assistance possible, mais ne peut être tenue pour responsable de problèmes externes à son organisation tels que défaillance du matériel des utilisateurs ou insuffisance de connaissance technique en les matières concernées par les **Applications**.

En cas d'indisponibilité du service d'assistance via les tickets, il est également possible d'échanger par mail à l'adresse : [help@ibakus.com](mailto:help@ibakus.com)

La société accordera ses meilleurs soins aux demandes formulées par mails mais ne garantit pas le délai de réponse.

## **9 - Prix**

Sous réserve de l'article 10, les prix pour les diverses applications proposées par le site sont aisément disponibles via les divers formulaires disponibles.

Les prix annoncés sont valables pour le trimestre civil en cours. Toute modifications éventuelle le sera avec un préavis de 15 jours minimum.

Les prix annoncés sont toujours exprimés hors TVA. L'application de la TVA est soumise aux dispositions légales en vigueur dans le pays des utilisateurs.

Seuls les modes de paiement indiqués sur le site sont acceptés par la société. Le règlement par chèque sera toujours banni.

## **10 - Segmentation des marchés**

Dans la mesure où la politique fiscale peut varier d'un pays à un autre et dans la mesure où les **Applications** s'adressent à tous les pays, les **Utilisateurs** sont pleinement informés que les prix qui sont affichés sur le **Site** sont « tax neutral », c'est-à-dire exprimés hors TVA et en dehors de tout autre type de taxation que tel ou tel pays viendrait à appliquer à la vente des services de l'**Application** en raison d'un lien territorial ou de tout autre lien qui relierait les **Utilisateurs** ou tout autre intervenant à ce pays.

Le **Propriétaire** marque expressément son accord quant au fait qu'il sait que les prix sont exprimés nets de toute taxation et qu'une éventuelle taxation qui serait due dans son pays d'origine est susceptible d'être répercutée en sus sur la facturation qui lui est adressée, autrement dit que les prix affichés sont susceptibles d'être majorés de la TVA ou de toute autre taxe existante ou à venir qui serait réclamée par un état intervenant à quelque niveau que ce soit dans le processus de délivrance des **Applications** mises à disposition desdits utilisateurs par la **Société**.

## **11 - Les modalités de paiement**

Le droit d'usage des **Applications** est facturé en fonction d'une grille de prix, tenant compte des volumes d'information propres à chaque **Dossier** géré par le système. Ce droit d'usage est facturé anticipativement, à la date anniversaire du passage à la version payante.

Les factures sont transmises après le règlement, par voie électronique, à l'adresse indiquée par le PROPRIÉTAIRE, sur la page « Mes informations » du menu « Paramètres » ([www.ibakus.com/fr/application/settings](http://www.ibakus.com/fr/application/settings)). À **l'exclusion de toute autre adresse.**

Pour une bonne transmission, le PROPRIÉTAIRE veillera à ce que cette adresse soit toujours correcte.

Les modes de règlement sont choisis par le **Propriétaire** lors de son inscription parmi les options proposées par le site d'encaissement STRIPE. et sont :

- > la carte de crédit ponctuelle
- > la carte de crédit à prélèvement automatique

- > le virement bancaire ponctuel SEPA
- > la domiciliation SEPA à prélèvement automatique

Dans le cas où l'organisme de paiement STRIPE viendrait à refuser le prélèvement pour quelque raison que ce soit, la Société sera en droit de réclamer au propriétaire au minimum les frais imposés par le partenaire extérieur Stripe® et qui, à titre indicatif, sont généralement de 7€ / transaction refusée.

Toute réclamation ou demande d'information relative à la facturation ou aux questions relatives aux règlements sera adressée à l'adresse mail [invoices@ibakus.com](mailto:invoices@ibakus.com)

## **12 - Période de test des applications**

Toutes les applications disposent d'une période de test gratuite.

Durant la période de test, l'accès gratuit à **IBAKUS.kyc** est limitée à quinze jours et à un seul **Dossier**, sans limite par contre sur le nombre de fiches par **Dossier**.

Un **Propriétaire** peut inviter autant d'autres **Utilisateurs** qu'il le souhaite dans son **Dossier** KYC.

Au-delà d'un seul **Dossier** ou de la période de test, dans tous les cas (de quelque **Application** qu'il s'agisse), seul le recours à une version payante du logiciel concerné sera possible. Le **Propriétaire** qui ne souhaite pas poursuivre, au-delà de la période de test, à utiliser l'**Application** concernée ou les **Applications** concernées, a la possibilité d'effacer de manière irrémédiable l'ensemble des données de son **Dossier**.

Toute note, rapport, liste, enregistrement, ou document de toute nature et de toute sorte émanant de l'utilisateur reste la seule propriété de l'utilisateur et doit être créé, préparé et conservé de manière strictement confidentielle par lui, notamment au regard des obligations de son ordre professionnel (Cfr. Infra).

## **13 - Propriété intellectuelle**

Les droits intellectuels sont les droits qualifiés comme tels au travers des définitions qu'en donnent les différents régimes légaux mondiaux, qu'il s'agisse de systèmes légaux ou de définition qui dérivent des systèmes de Common Law et sont donc légalement reconnus, et notamment :

- Les copyrights, les brevets, les secrets commerciaux, secrets de fabrications, know-how ou savoir-faire, les marques, patentes, inventions, design, logos, habillages commerciaux, droits moraux (Cfr. Infra, tels les droits d'auteur, par exemple), les mots masqués, les slogans et autres formules et dérivés publicitaires de toute forme, utilisés à des fins professionnelles commerciales, et toute autre forme de droits privés immatériels
- Toute application ou droit d'application des droits pré-mentionnés

Ces droits ne sont jamais cédés que de manière strictement limitative et uniquement en vertu d'un accord exprès, préalable et écrit de la **Société**.

Un renouvellement, une extension ou une restauration implicite de cette cession de la licence n'est pas synonyme de cession.

En d'autres termes et en synthèse, les droits intellectuels mis en œuvre ou utilisés dans le cadre de l'utilisation du site restent la propriété de la **Société**, sauf accord écrit exprès en sens contraire.

Les droits intellectuels patrimoniaux liés au site et à son image constituent eux aussi la propriété exclusive de la **Société** et comprennent notamment :

- Les droits de reproduction et de communication au public.

## **14 - Modes d'exploitation**

La **Société** disposera seule du droit de fixer l'œuvre, en tout ou en partie, par toute technique sur tout support et notamment :

- Un support en ligne, en ce compris Internet, ainsi que tout réseau Intranet, toutes bornes informatiques dans des lieux privés et/ou publics. L'autorisation de reproduire sur Internet comprend également l'autorisation d'établir tout lien à partir ou en direction du site où l'œuvre est reproduite, et d'une manière générale de faire du site et de son contenu tout usage normal ;
- Un support « papier » tel que :
  - - la publication en tout ou en partie dans un périodique, publications d'information, livres, syllabus, mode d'emploi, etc.
  - • La faculté de reproduire l'œuvre sur un autre support en ce compris informatique off line tel que : CD-ROM, bases de données, disquette, DVD, stick USB, Flash drive, etc.
- Le droit de reproduire l'œuvre en un nombre illimité d'exemplaires de chaque support ;
- Le droit de distribuer l'œuvre et de la communiquer au public par toute technique de communication, en ce compris la communication par câble, satellite, ondes hertziennes, Internet et réseaux informatiques ;

## **15- Propriété intellectuelle spécifique**

L'utilisateur de l'application **IBAKUS.kyc** est avisé de ce que la « Dow Jones Risk & Compliance List » est propriété exclusive de Dow Jones, **Factiva Limited**, incorporated in England and Wales (registered company number 3773253) qui est enregistrée et a son siège principal à The News Building, 1 London Bridge Street, SE1 9GF London, England ("Dow Jones")

L'utilisaton de cette « Dow Jones Risk & Compliance List » est limitée aux usages qui en sont prévus par l'application **IBAKUS.kyc**, à l'exclusion de tout autre usage.

La « Dow Jones Risk & Compliance List » est confidentielle et elle ne peut en aucun cas être altérée, modifiée, utilisée ou divulguée.

Aucune des parties ne peut céder ou transmettre, à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie de ses droits ou obligations résultant de la convention à un tiers, sans l'accord préalable et écrit de l'autre partie : cette clause est générique et concerne tous les aspects de l'activité de la société et des présentes conditions générales, mais est aussi particulièrement valable pour tous les éléments de propriété intellectuelle.

## **16- Réclamations et droit applicable**

En matière de réclamation, il y aurait lieu de distinguer les réclamations générales des réclamations concernant plus spécifiquement la facturation.

Pour tout litige, controverse, ou toute réclamation découlant de l'application des présentes conditions générales ou de toute éventuelle modification ultérieure s'y rapportant (qui aurait trait notamment, mais non exclusivement à leur formation, leur validité, leurs effets obligatoires, leur interprétation, leur exécution, leur violation ou leur résolution) et de même que toute réclamation extra-contractuelle, soit de façon générale toute réclamation qui serait autre que celles qui concerneraient le seul point précis de la facturation (cf infra), à peine de nullité (irrecevabilité), les parties, c'est-à-dire la **Société** et le **Propriétaire**, s'engagent à, préalablement, rechercher un accord au travers d'une médiation, auprès d'un médiateur agrée ([www.cmcc.lu](http://www.cmcc.lu)).

Le médiateur sera désigné d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Commerce de Luxembourg dans la liste des avocats ayant suivi la formation et étant médiateur agréé.

Sauf meilleur accord exprès entre les parties, la médiation ne pourra excéder 3 mois à dater de la désignation du médiateur.

Le lieu de la médiation sera fixé à Luxembourg et la langue de procédure sera le français.

En cas d'échec de la médiation, et uniquement dans ce cas, le litige sera alors exclusivement soumis aux Tribunaux de Luxembourg.

Les présentes conditions générales sont régies par le droit luxembourgeois. Les présentes Conditions générales sont établies en français. Cette langue sera acceptée comme la seule langue de référence. Les traductions en d'autres langues sont établies à titre indicatif uniquement.

A peine de forclusion, les **réclamations concernant les factures** doivent être signalées par écrit dans un délai de 8 jours calendrier prenant cours à la date d'envoi de la facture et/ou de l'e-mail récapitulatif. Les factures dont le récapitulatif (e-mail) n'a pas été protesté dans le délai précisé ne sont en tout état de cause plus contestables à réception.

### **17- Frais de justice**

Au cas où un différend concernant une obligation de somme serait porté devant les Tribunaux, il est rappelé que tous les pays de l'Union européenne, par voie légale ou jurisprudentielle, ont reconnu le principe d'un "*dédommagement raisonnable pour les frais de recouvrement pertinents encourus par suite du retard de paiement*".

Pour information, en pratique, on constate une tendance des tribunaux à accorder un dédommagement équivalent à au moins 10% du montant impayé, pour la seule indemnité de procédure, sans préjudice des autres dommages ni de ceux évoqués précédemment et sans compter les frais d'huissier et autres ...

La loi luxembourgeoise est d'application pour tout litige relevant de l'utilisation du site. Les tribunaux de Luxembourg sont seuls compétents.

### **18- Confidentialité des informations et des données**

Ce point fait l'objet de détails complémentaires apportés au point suivant.

Quoiqu'il en soit, de façon générale, la **Société** prend toutes les mesures nécessaires pour préserver l'intégrité des données stockées sur son site par les **Utilisateurs**. Toutefois, l'**Utilisateur** reste seul responsable des données transmises à la **Société**, il doit en assurer préalablement à toute transmission, la sauvegarde et une copie sous format papier.

Cette copie devra être conservée par le client jusqu'à la vérification finale du transfert et au minimum pour une durée de 5 ans.

A défaut de la conservation d'une telle copie pendant ce délai, la responsabilité de la **Société** ne pourra en aucune façon être recherchée pour les éventuels problèmes de données manquantes ou corrompues.

De même, les accès aux données confidentielles (telles que mot de passe, informations relatives aux clients de l'Utilisateur,...) enregistrées dans le **Dossier** se font à l'entière responsabilité de l'**Utilisateur** qui hormis le cas de dol manifeste ne pourra rechercher la responsabilité de la **Société** si de telles données venaient à être utilisées, diffusées, volées, piratées, .

De même, la société ne pourra être tenue pour responsable d'éventuels incidents, non de son ressort, qui amèneraient une diffusion anormale de l'information stockée sur son site.

#### **18.1- Politique de confidentialité de l'entreprise et informations en application du règlement de protection des données - RGPD**

Notre société preste des services qui impliquent la collecte de données personnelles de personnes physiques résidant, notamment, dans l'Union Européenne, et est donc soumise au RGPD.

Ici, pour tout ce qui concerne l'application du RGPD, les données dont il est question sont celles des **Propriétaires** et des **Utilisateurs** payants ou non du **Site** et des **Applications**, et non celles qu'eux-mêmes encodent dans leurs **Dossiers**. Les données que les **Propriétaires** et **Utilisateurs** encodent dans leurs



**Dossiers** sont leur propriété exclusive, elles sont placées sous leur responsabilité exclusive et sont cryptées de telle façon que les membres de la **Société** ne puissent y avoir accès que moyennant leur consentement (le consentement explicite **du Propriétaire**) à ce point explicite qu'il suppose une collaboration active dans la mise en œuvre du décryptage de la clé informatique par les membres de la Société.

**En tant que personne physique résidant dans l'Union Européenne, le Propriétaire et l'Utilisateur donnent par la présente leur consentement au traitement de leurs données personnelles, y compris sensibles.**

En tant que société, s'agissant des informations personnelles de vos salariés, dirigeants, actionnaires ou autre, nous estimons que le traitement de leurs informations personnelles est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par notre société (essentiellement, en ce qui concerne notre site internet : l'information du client) conformément à l'article 6 f du RGDP.

Notre société ne conserve ces informations que durant la durée pendant laquelle est concédé le droit d'usage ou la durée des obligations légales découlant de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, et en vertu de ses obligations découlant de sa responsabilité.

Nos procédures internes et nos serveurs ont pour objectif de garantir la plus grande sécurité possible de vos données.

Vos droits, tels que garantis par le RGPD, sont les suivants:

#### Un droit d'accès facilité.

En cas de demande d'accès de la part d'une personne physique (Propriétaire ou Utilisateur) à ses données personnelles, outre qu'elles font partie de son **Dossier** personnel et lui sont accessibles, cette personne physique peut s'adresser à notre Data Officer (cf. infra) responsable des notifications, qui disposera alors d'un délai d'un mois maximum pour la satisfaire : le **Propriétaire** se verra dans cette hypothèse demander l'autorisation préalable et écrite d'accéder à la clef de cryptage par la **Société** qui, sinon, n'a pas accès à ces données.

A tout moment, un **Utilisateur** peut visualiser ses données personnelles telles qu'enregistrées sur le **Site**, en consultant la page « Mon compte ».

#### Un droit à l'oubli

Dans tous les cas, un **Utilisateur** peut supprimer lui-même son compte ce qui aura pour effet de supprimer immédiatement l'ensemble de ses données personnelles, avec comme corollaire l'impossibilité d'accéder aux **Applications**.

Si un **Propriétaire** supprime son compte, il supprime également, outre ses informations personnelles, le ou les **Dossiers** dont il est propriétaire.

#### Un droit à la limitation du traitement

Ce droit n'est applicable dans quelques cas précis prévus à l'article 18 du RGDP. Merci de nous contacter si vous estimez vous trouver dans un de ces cas.

#### Un droit à la portabilité des données.

Il s'agit d'un nouveau droit qui permet à une personne de récupérer les données qu'elle a fournies, sous une forme aisément réutilisable et, le cas échéant, de les transférer à un Tiers. En passant par le menu « Éditions », sous-menu « Export complet », l'ensemble des informations reprises dans votre (vos) **Dossier(s)** vous est transféré en format électronique (JSON)."

#### Information concernant la sécurité des données

La notification en cas de faille de sécurité (data breach). Les entreprises auront pour obligation de mettre

en place des actions en cas de violation de sécurité entraînant la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée de données.

En cas de faille de sécurité, la Société la notifiera à l'autorité de régulation compétente (la Commission de Protection des Données personnelles) dans un délai de 72h. Les personnes physiques concernées seront informées dans les meilleurs délais si la faille ou la violation de données comporte un risque élevé pour leurs droits et libertés.

#### Backup

Notre serveur fait l'objet d'une procédure de sauvegarde des fichiers (back-up) journalier réalisé par l'hébergeur Arianesoft sa à Bertrange. En tant que sous-traitant, cette société s'est engagée à appliquer le RGPD et nous notifier toute compromission des données.

#### Conditions générales de l'hébergeur

Les conditions générales de l'hébergeur, Arianesoft sa sont disponibles sur notre site.

#### Data Protection Officer

Notre société comprenant moins de 25 collaborateurs, aucun DPO n'a été nommé, mais Monsieur Martin Stoz ([martin@ibakus.com](mailto:martin@ibakus.com)) assume ces fonctions. Les Utilisateurs sont invités à prendre en compte la taille de la société dans leurs démarches avec la personne assumant les fonctions de DPO.

#### Logiciels & data

Les principales données personnelles des personnes physiques sont stockées dans des tables my sql localisées sur le serveur de la société Arianesoft sa. Ces données sont systématiquement cryptées par le système ; les employés de notre société ne peuvent y accéder sans l'accord exprès et préalable ainsi que la collaboration du **Propriétaire du Dossier**, dans le cadre d'une procédure exceptionnelle claire requérant l'accord du **Propriétaire** pour accéder à la clef de chiffrement qui permet de rendre ces données accessibles.

La gestion des accès est configurée par le Manager en charge de l'IT, actuellement Monsieur Martin Stoz.

### **18.2 - Gestion du personnel**

La responsable RH est Ariane Vansimpsen.

Les dirigeants de la société et elle ont accès au répertoire spécifique où sont stockées toutes les informations personnelles (fiches de paie, ...) du personnel de notre Société.

### **18.3- Gestion des sous-traitants**

Notre société choisit des sous-traitants présentant des garanties suffisantes.

Nous fonctionnons avec deux sous-traitants :

- l'hébergeur de nos applications est la société Arianesoft sa, 5, zone d'activité Bourmicht, L-8070 Bertrange, RC B61795 (Groupe Telkea/Treetop Psf)

- le fournisseur de la base de donnée « Dow Jones Risk & compliance list » est la société Dow Jones, **Factiva Limited**, incorporated in England and Wales (registered company number 3773253) qui est enregistrée et a son siège principal à The News Building, 1 London Bridge Street, SE1 9GF London, England ("Dow Jones").

La base de données « Dow Jones Risk & compliance list » est copiée hebdomadairement dans son intégralité sur notre serveur au Grand Duché et les mises à jour sont rapatriées journalièrement. De la sorte, aucune donnée relative au fonctionnement de l'application ne sort du Grand Duché ni de serveurs PSF.

#### 18.4. Informations générales relatives au RGPD

Le "**Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, en abrégé RGPD** » est 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 abroge la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)," OJ L 119, 4.5.2016, p. 1-88, § (n.d.), <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> ("**RGDP**").

Notre société preste des services qui impliquent la collecte de données personnelles de personnes physiques résidant, notamment, dans l'Union Européenne, et est donc soumise au RGPD. Elle traite également des données personnelles concernant ses associés, collaborateurs et salariés.

En tant que sous-traitant nous-mêmes, nous confirmons avoir adopté les procédures requises par le RGPD et nous engageons à notifier sans délai aux **Propriétaires** toute information concernant ce traitement de données pour compte de tiers.

Pour le Luxembourg, toute personne qui désire de plus amples informations, peut contacter la Commission pour la Protection de la Vie Privée à l'adresse suivante : Commission Nationale pour la Protection de la Vie Privée, dont le siège est sis 1, avenue du Rock'n'Roll à L-4361 Esch-sur-Alzette, ou tout autre organisme similaire au sein de l'Union Européenne.

Le contact avec cet organisme peut se faire via le lien suivant : <http://www.cnpd.public.lu/fr/support/contact/index.php>).

**Le client est seul et unique responsable de l'utilisation illégale qu'il pourrait faire des outils qui sont mis sa disposition.**

**Merci pour votre attention et votre confiance.**

Les collaborateurs d'IBAKUS mettent tout en œuvre pour permettre aux utilisateurs de conserver un degré de satisfaction élevé.