Conditions Générales de Vente

FR

Prestataire

Dénomination	Durando Consulting Sàrl-S
Siège social	15, rue de l'Industrie, L-8069 Bertrange, Luxembourg
RCS Luxembourg	B265723
N° TVA	LU33846902
Autorisation d'établissement	10139945/0
Matricule	20222421714
Téléphone	+352 20 21 34 26
E-mail	contact@durando.consulting
Site web	www.durando.consulting

Ces CGV visent une clientèle professionnelle (B2B) et sont rédigées selon le droit luxembourgeois. Elles existent aussi en anglais ; la version française prévaut en cas de divergence (article 27.9). L'Annexe A (Addendum DORA) s'applique uniquement aux clients entités financières soumises au règlement (UE) 2022/2554.

Conditions Générales de Vente

Article 1 — Objet, champ d'application et documents contractuels

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent l'ensemble des Prestations, Services Managés, Produits Tiers et matériels fournis par Durando Consulting Sàrl-S (« le Prestataire ») à ses clients professionnels (« le Client »). Ensemble, le Prestataire et le Client sont les « Parties ».

1.2 Les présentes CGV s'appliquent exclusivement entre professionnels. Elles ne s'appliquent pas aux consommateurs au sens du Code de la consommation luxembourgeois.

1.3 Le contrat entre les Parties (le « Contrat ») est formé des documents suivants. En cas de contradiction, ils prévalent dans cet ordre :

1. le Bon de Commande signé ;
2. les Conditions Particulières et leurs annexes, dont le SLA et, le cas échéant, l'accord de traitement des données (DPA) ;
3. l'Annexe A — Addendum DORA, lorsqu'elle s'applique ;
4. les présentes CGV.

Entre deux documents de même rang, le plus récemment signé prévaut.

1.4 Toute commande emporte acceptation sans réserve des présentes CGV. Elles prévalent sur les conditions générales d'achat du Client, sauf dérogation écrite et expresse du Prestataire.

Article 2 — Définitions

- **Bon de Commande** : l'Offre signée par le Client, ou le bon de commande du Client se référant à une Offre et accepté par le Prestataire. Il identifie les Services et leurs prix.
- **Date de Mise en Service** : la date à laquelle le Prestataire notifie au Client que le Service est disponible.
- **Frais Non Récurrents** : frais facturés une fois, notamment pour la mise en place d'un Service.
- **Frais Récurrents** : frais facturés périodiquement pour la fourniture d'un Service.
- **Incident de Sécurité** : toute attaque, tentative d'intrusion, infection ou autre événement susceptible de nuire à la sécurité logique ou physique des systèmes du Client ou du Prestataire.

- **Jour Ouvré** : du lundi au vendredi, hors jours fériés légaux au Luxembourg.
- **Heures Ouvrées** : de 8h30 à 17h30 un Jour Ouvré.
- **Jour-homme** : 8 heures de travail réalisées pendant les Heures Ouvrées.
- **Offre** : la proposition commerciale écrite émise par le Prestataire.
- **Prestations** : les services ponctuels du Prestataire, notamment conseil, audit, intégration, formation et assistance.
- **Services Managés** : les services récurrents fournis sur abonnement, notamment Managed Microsoft 365, Managed Office (connectivité, Wi-Fi, VPN, sécurité), supervision et maintenance d'infrastructures.
- **Services** : ensemble des Prestations et Services Managés.
- **Produits Tiers** : matériels, logiciels, licences et services cloud édités ou fabriqués par des tiers (notamment Microsoft, Fortinet, VMware, Ubiquiti) et revendus par le Prestataire.
- **SLA** : l'accord de niveaux de service annexé au Bon de Commande.

Article 3 — Offres, commandes et annulation

3.1 Les Offres sont valables 30 jours à compter de leur date d'émission, sauf mention contraire.

3.2 La commande est ferme dès que le Prestataire reçoit l'Offre signée, un bon de commande ou une acceptation écrite par e-mail. Si le Client accepte le démarrage des Services sans avoir signé, il est réputé avoir accepté le Contrat.

3.3 Les documents contractuels peuvent être signés par voie électronique, au moyen d'une solution conforme au règlement (UE) n° 910/2014 (eIDAS). Entre les Parties, cette signature a la même valeur qu'une signature manuscrite.

3.4 Le Prestataire peut subordonner le démarrage des Services au paiement d'un acompte ou à la remise d'une garantie.

3.5 Toute modification de périmètre demandée après la commande fait l'objet d'un avenant ou d'une Offre complémentaire.

3.6 Si le Client annule une commande avant la Date de Mise en Service, il doit au Prestataire : (i) les Frais Non Récurrents, (ii) les Prestations déjà réalisées, (iii) les Produits Tiers et licences déjà commandés, et (iv) pour un Service Managé, une indemnité égale à 2 mois de Frais Récurrents.

Article 4 — Exécution des Services

4.1 Le Prestataire exécute les Services avec diligence, selon les règles de l'art et la réglementation applicable. Sauf stipulation expresse contraire, il est tenu d'une **obligation de moyens**.

4.2 Les délais d'exécution sont indicatifs. Un retard ne peut justifier ni pénalité ni annulation, sauf engagement écrit et chiffré du Prestataire.

4.3 Le Prestataire choisit librement les moyens et méthodes techniques employés. Il peut les faire évoluer pendant le Contrat, notamment en raison d'évolutions technologiques, en limitant l'impact pour le Client.

4.4 Les Services sont réalisés à distance ou dans les locaux du Client. Les frais de déplacement hors du Grand-Duché de Luxembourg sont facturés en sus, sauf accord contraire.

4.5 Les interventions hors Heures Ouvrées sont majorées selon le barème de l'Offre. À défaut : +50 % en soirée et le samedi, +100 % le dimanche et les jours fériés.

4.6 Le Prestataire peut recourir à des sous-traitants qualifiés. Il reste l'interlocuteur unique du Client et responsable de leurs prestations.

4.7 Toute prestation réalisée à la demande du Client hors du périmètre du Bon de Commande est facturée au temps passé, au tarif en vigueur.

4.8 Une Prestation est réputée acceptée si le Client n'a émis aucune réserve écrite et motivée dans les 5 Jours Ouvrés suivant sa livraison ou sa mise en service.

Article 5 — Assistance et maintenance

5.1 Les demandes d'assistance sont adressées par e-mail à contact@durando.consulting ou par le portail de tickets communiqué au Client. Le Client décrit l'incident et fournit les informations utiles à son diagnostic.

5.2 Sauf SLA prévoyant un support étendu (jusqu'à 24h/24, 7j/7), l'assistance est assurée pendant les Heures Ouvrées.

5.3 L'assistance non couverte par un Service Managé est facturée par tranches indivisibles de 30 minutes, au tarif en vigueur.

5.4 Le Prestataire peut réaliser des maintenances planifiées, annoncées au moins 5 Jours Ouvrés à l'avance, de préférence hors Heures Ouvrées. En cas d'urgence, notamment de sécurité, il peut intervenir sans préavis et en informe le Client dès que possible.

Article 6 — Obligations du Client

Le Client s'engage à :

1. coopérer activement et fournir en temps utile les informations, accès physiques et logiques, comptes administrateur et autorisations nécessaires, y compris celle du propriétaire des locaux ;
2. désigner un interlocuteur compétent et habilité, et signaler tout changement de ses coordonnées ;
3. détenir des licences valides pour les logiciels installés sur son infrastructure et respecter les conditions d'utilisation des Produits Tiers ;
4. maintenir des sauvegardes régulières de ses données, sauf si la sauvegarde fait partie des Services ;
5. utiliser les Services conformément aux lois en vigueur et ne pas porter atteinte aux droits de tiers ;
6. signaler sans délai tout incident, dysfonctionnement ou réclamation de tiers concernant les Services ;
7. coopérer à toute enquête ou audit d'une autorité portant sur les Services.

Tout retard ou surcoût dû à un manquement du Client est facturé au tarif en vigueur.

Article 7 — Prix et indexation

7.1 Les prix sont exprimés en euros, hors TVA et hors frais bancaires. La TVA luxembourgeoise au taux en vigueur s'ajoute. L'autoliquidation s'applique aux clients assujettis établis dans un autre État membre de l'UE.

7.2 Les Services sont facturés, selon le cas : au jour-homme ou à l'heure (minimum 1 heure par intervention), au forfait, ou par abonnement mensuel ou annuel.

7.3 Les Frais Récurrents sont indexés sur l'indice des prix à la consommation national (IPCN) publié par le STATEC. Ils sont révisés au 1er janvier de chaque année selon la formule :

$$FR_n = FR_c \times I_n / I_c$$

où FR_n = nouveaux Frais Récurrents, FR_c = Frais Récurrents en vigueur, I_n = dernier indice publié, I_c = indice de la révision précédente (ou de la date de commande).

7.4 Les prix des Produits Tiers peuvent être ajustés pour répercuter une hausse décidée par l'éditeur ou le fabricant, une variation de taxes ou une décision d'une autorité. Le Client en est informé au moins 30 jours à l'avance. Cette hausse ne lui ouvre pas de droit de résiliation.

7.5 Les frais facturés au Prestataire par des tiers du fait des Services fournis au Client (transport, frais administratifs, frais d'opérateur) sont refacturés au Client.

Article 8 — Facturation

8.1 Sauf stipulation contraire :

- conseil et intégration au forfait : 30 % à la commande, solde à la réception ;
- Prestations en régie : facturation mensuelle, à terme échu ;
- Services Managés : facturation mensuelle ou annuelle, à terme à échoir, à compter de la Date de Mise en Service, que le Client utilise ou non le Service ;
- licences et abonnements cloud : selon le cycle de l'éditeur, à terme à échoir ;
- matériel : à la commande ou à la livraison.

8.2 Les factures sont émises par voie électronique à l'adresse désignée par le Client. Une copie papier peut être envoyée sur demande, moyennant 10 € par facture.

8.3 En cas d'erreur de facturation, la seule obligation du Prestataire est d'émettre une note de crédit du montant trop facturé. Une erreur ne dispense pas le Client de payer les Services fournis.

Article 9 — Paiement, retard et contestation

9.1 Les factures sont payables à 30 jours date de facture, par virement bancaire ou par domiciliation SEPA, sans escompte.

9.2 Conformément à la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, tout retard entraîne de plein droit, sans mise en demeure : (i) des intérêts de retard au taux légal applicable aux transactions commerciales, et (ii) une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

9.3 Si une mise en demeure reste sans effet 8 jours après son envoi, le Prestataire peut suspendre tout ou partie des Services, y compris les accès aux licences, sans indemnité pour le Client. Les frais de rétablissement sont facturés. Les sommes dues jusqu'au terme du Contrat deviennent immédiatement exigibles.

9.4 Toute contestation de facture doit être adressée par écrit, avec ses motifs, dans les 15 jours de la date de la facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée. Seule la partie contestée de bonne foi peut être suspendue ; le reste demeure exigible.

9.5 Le Client ne peut opérer aucune compensation sans accord écrit préalable du Prestataire.

Article 10 — Durée des Services Managés

10.1 Chaque Service Managé a sa propre durée. Il débute à la Date de Mise en Service pour une durée initiale de 12 mois, sauf durée différente dans le Bon de Commande.

10.2 Il est ensuite renouvelé tacitement par périodes successives de 12 mois, aux conditions alors en vigueur.

10.3 Chaque Partie peut s'opposer au renouvellement par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins 3 mois avant l'échéance.

10.4 Si le Client résilie un Service Managé avant son terme sans faute du Prestataire, il doit : les sommes échues et impayées, 100 % des Frais Récurrents restant jusqu'au terme de la période en cours, et les engagements souscrits auprès des éditeurs et opérateurs tiers.

Article 11 — Niveaux de service

11.1 Les niveaux de service (temps de prise en charge, de rétablissement, disponibilité) sont définis dans le SLA. À défaut de SLA, le Prestataire prend en charge les incidents sous 4 Heures Ouvrées.

11.2 Les crédits de service prévus au SLA sont la seule compensation due en cas de non-respect des niveaux de service.

11.3 Sauf mention contraire, les Services Managés ne couvrent pas : les incidents causés par le Client ou des tiers, les défaillances des réseaux d'opérateurs tiers ou de l'alimentation électrique, les équipements non supportés par leur fabricant, ni les projets et évolutions.

11.4 Les services de connectivité reposant sur des réseaux d'opérateurs tiers (fibre, 4G/5G) dépendent de la disponibilité technique de ces réseaux.

Article 12 — Licences, abonnements cloud et matériel

12.1 Les Produits Tiers sont soumis aux conditions de leur éditeur ou fabricant, que le Client accepte. Pour les licences Microsoft, il s'agit notamment du Microsoft Customer Agreement, que le Client accepte avant activation.

12.2 Les abonnements cloud et licences souscrits pour une durée d'engagement (mensuelle, annuelle ou pluriannuelle) ne peuvent être ni résiliés ni réduits avant leur terme, sauf conditions de l'éditeur. Ils sont dus pour toute la durée d'engagement.

12.3 Le Client ne peut modifier, retirer ou transférer une clé de licence fournie par le Prestataire sans son accord écrit.

12.4 Le matériel vendu reste la propriété du Prestataire jusqu'au paiement intégral du prix, intérêts et frais compris (**clause de réserve de propriété**). Les risques sont transférés au Client dès la livraison.

12.5 Le matériel mis à disposition par le Prestataire dans le cadre d'un Service Managé reste sa propriété. Le Client en assure la garde, signale tout dommage et le restitue en bon état à la fin du Service ou sur demande. À défaut, il est facturé à sa valeur de remplacement.

12.6 Le matériel bénéficie uniquement de la garantie du fabricant. Le Prestataire assiste le Client pour la faire jouer ; déplacements et main-d'œuvre restent facturables, sauf contrat de maintenance.

12.7 Le matériel conforme à la commande n'est ni repris ni échangé. Toute non-conformité apparente doit être signalée dans les 48 heures suivant la livraison.

Article 13 — Sécurité

13.1 Le Client prend les mesures nécessaires pour protéger ses systèmes contre les Incidents de Sécurité : mots de passe robustes, authentification multifacteur, mises à jour, sensibilisation de ses utilisateurs.

13.2 Chaque Partie informe l'autre sans délai de tout Incident de Sécurité, ou de toute menace sérieuse, affectant les Services.

13.3 En cas d'Incident de Sécurité avéré ou imminent, le Prestataire peut prendre toute mesure conservatoire nécessaire, y compris isoler un équipement ou suspendre un accès. Il en informe le Client dans les meilleurs délais.

13.4 Aucune mesure de sécurité ne garantit une protection absolue. Le Prestataire ne garantit pas que les Services seront exempts d'interruption, d'erreur ou de faille.

Article 14 — Suspension des Services

14.1 Le Prestataire peut suspendre tout ou partie des Services, sans engager sa responsabilité, dans les cas suivants :

1. non-paiement, selon l'article 9.3 ;
2. Incident de Sécurité avéré ou imminent, selon l'article 13.3 ;
3. utilisation des Services de manière illicite, frauduleuse ou susceptible de nuire au Prestataire, à ses autres clients ou à des tiers ;
4. informations fausses fournies par le Client sur son identité, sa solvabilité ou son usage des Services ;
5. obligation légale, décision de justice ou demande d'une autorité compétente ;
6. ouverture d'une procédure de faillite, de liquidation ou d'insolvabilité à l'égard du Client, dans les limites de la loi ;
7. force majeure.

14.2 Sauf urgence, le Prestataire en informe le Client au préalable. Il s'efforce de limiter la durée de la suspension.

14.3 La suspension ne dispense pas le Client de payer les Services, y compris pendant la suspension lorsqu'elle lui est imputable.

Article 15 — Résiliation et réversibilité

15.1 En cas de manquement grave d'une Partie à ses obligations, non réparé dans les 30 jours suivant une mise en demeure écrite, l'autre Partie peut résilier le Contrat ou le Service concerné de plein droit, sans préjudice de dommages-intérêts.

15.2 Chaque Partie peut résilier le Service concerné sans indemnité si une autorité compétente décide que sa fourniture est contraire à la loi.

15.3 Le Prestataire peut résilier sans préavis en cas de non-paiement persistant après suspension, ou de faillite ou de liquidation du Client, dans les limites de la loi.

15.4 La résiliation d'un Service n'affecte pas les autres Services, sauf lorsqu'ils en dépendent techniquement. Les Services exécutés jusqu'à la date de résiliation restent dus.

15.5 En fin de Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire restitue au Client, sur demande formulée dans les 30 jours, ses données et les éléments de configuration le concernant, dans un format standard. Il supprime ensuite les copies détenues, sauf obligation légale de conservation. Une assistance à la migration peut être fournie au tarif en vigueur.

Article 16 — Responsabilité

16.1 La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée par le Client. Toute non-conformité apparente des Services doit être signalée par écrit dans les 15 jours de sa survenance ; passé ce délai, aucune réclamation n'est recevable à ce titre.

16.2 Le Prestataire n'est responsable que des dommages directs, prévisibles et certains. Il n'est en aucun cas responsable des dommages indirects, notamment perte de chiffre d'affaires, de bénéfices, de clientèle ou de contrats, atteinte à l'image, interruption d'activité ou réclamation de tiers.

16.3 Le Prestataire n'est pas responsable des dommages :

1. causés, directement ou indirectement, par le Client, son personnel ou ses mandataires ;
2. résultant d'une utilisation des Services non conforme au Contrat ou à leur destination ;
3. résultant de l'incompatibilité des systèmes du Client avec les Services ;
4. résultant d'une infraction, notamment informatique, commise par le Client ou un tiers ;
5. touchant aux données, lorsque le Client n'a pas mis en place de sauvegardes adéquates ;
6. dus à une défaillance ou une faille d'un Produit Tiers, ou à un cas de force majeure.

16.4 Toutes causes confondues, la responsabilité totale du Prestataire est limitée aux montants hors TVA effectivement payés par le Client au titre du Service concerné au cours des 12 mois précédant le fait générateur.

16.5 Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute lourde ou de dommage corporel.

Article 17 — Garantie du Client

Le Client garantit le Prestataire contre toute réclamation, action ou condamnation de tiers résultant : (i) de son utilisation des Services, notamment par ses propres clients ; (ii) d'une faute ou négligence du Client, de son personnel ou de ses mandataires ; (iii) d'une atteinte aux droits de tiers causée par les contenus, logiciels ou équipements du Client ; (iv) d'une mesure qu'une autorité impose au Prestataire du fait d'un acte du Client.

Article 18 — Assurance

Chaque Partie déclare être couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle adaptée aux risques liés au Contrat, et en justifie sur demande.

Article 19 — Propriété intellectuelle

19.1 Chaque Partie conserve ses droits de propriété intellectuelle préexistants. Le Prestataire conserve notamment ses méthodes, outils, scripts, modèles et savoir-faire, préexistants ou développés à l'occasion des Services.

19.2 Après paiement intégral, le Client reçoit un droit d'utilisation non exclusif, pour ses besoins internes, des livrables spécifiques (documentations, configurations, rapports).

19.3 Les Produits Tiers restent la propriété de leurs titulaires. Le Client ne retire aucune marque ou mention de propriété qui y figure.

Article 20 — Confidentialité

20.1 Chaque Partie garde strictement confidentielles les informations de l'autre Partie dont elle a connaissance, notamment mots de passe, schémas réseau, configurations de sécurité, tarifs et données commerciales (« Informations Confidentielles »).

20.2 Elle ne les utilise que pour l'exécution du Contrat et ne les communique qu'à ses salariés et sous-traitants qui en ont besoin, tenus à une obligation équivalente.

20.3 Cette obligation ne s'applique pas aux informations : publiques ; déjà connues du destinataire ; développées indépendamment ; ou dont la divulgation est exigée par la loi ou une autorité. Dans ce dernier cas, le destinataire limite la divulgation au strict nécessaire et en informe l'autre Partie, si la loi le permet.

20.4 Cette obligation s'applique pendant le Contrat et 5 ans après son terme.

Article 21 — Protection des données personnelles

21.1 Chaque Partie respecte le règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et la loi luxembourgeoise du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données.

21.2 Lorsque le Prestataire traite des données personnelles pour le compte du Client, il agit comme sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Ce traitement est régi par un accord de traitement des données (DPA) annexé au Bon de Commande.

21.3 Le Prestataire traite les données des contacts du Client, en qualité de responsable de traitement, pour gérer la relation commerciale, conformément à sa politique de confidentialité.

Article 22 — Non-sollicitation du personnel

Pendant le Contrat et 12 mois après son terme, le Client s'interdit de solliciter ou d'engager, directement ou indirectement, tout collaborateur ou sous-traitant du Prestataire ayant participé aux Services. À défaut, il verse au Prestataire une indemnité égale à 12 mois de la dernière rémunération brute ou de la dernière facturation de la personne concernée.

Article 23 — Lutte contre la corruption

Chaque Partie respecte les lois applicables en matière de lutte contre la corruption. Ni elle, ni son personnel, ni ses sous-traitants n'offrent ou n'acceptent, directement ou indirectement, d'argent, de cadeau ou d'avantage indu en lien avec le Contrat. Chaque Partie signale sans délai à l'autre toute sollicitation de cette nature.

Article 24 — Force majeure

24.1 Aucune Partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure, c'est-à-dire imprévisible, irrésistible et extérieur à elle. Sont notamment visés : catastrophe naturelle, incendie, inondation, pandémie, guerre, grève générale, cyberattaque d'ampleur non imputable à la Partie, défaillance générale des réseaux d'électricité ou de télécommunications, décision d'une autorité, rupture d'approvisionnement des fabricants.

24.2 La Partie concernée en informe l'autre sans délai. Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'événement. S'il dure plus de 60 jours, chaque Partie peut résilier le Service concerné par écrit, sans indemnité.

Article 25 — Cession

Aucune Partie ne peut céder le Contrat sans l'accord écrit préalable de l'autre. Le Prestataire peut toutefois le céder à une société qui lui succède ou qu'il contrôle, établie dans l'Union européenne, après en avoir informé le Client.

Article 26 — Notifications

26.1 Les notifications sont faites par écrit, aux adresses indiquées dans le Bon de Commande.

26.2 Toute notification de résiliation, de non-renouvellement ou de mise en demeure est envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception.

26.3 Les autres communications, dont les factures et les modifications tarifaires, peuvent être faites par e-mail. Un e-mail envoyé à l'adresse indiquée par le Client, sans message d'erreur en retour, est réputé reçu.

Article 27 — Dispositions générales

27.1 **Intégralité.** Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties sur son objet et remplace tout accord ou échange antérieur.

27.2 **Modification.** Le Contrat ne peut être modifié que par écrit signé des deux Parties, sous réserve des articles 7.3, 7.4 et 27.3.

27.3 **Évolution des CGV.** Le Prestataire peut modifier les présentes CGV. La nouvelle version s'applique aux commandes postérieures à sa publication, et aux Services Managés en cours 30 jours après notification au Client. Si la modification lui est défavorable de manière significative, le Client peut résilier le Service concerné sans frais avant son entrée en vigueur.

27.4 **Autonomie des clauses.** Si une clause est déclarée nulle ou inapplicable, les autres restent en vigueur. Les Parties la remplacent de bonne foi par une clause valable d'effet aussi proche que possible.

27.5 **Non-renonciation.** Le fait de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à celle-ci.

27.6 **Indépendance.** Le Contrat ne crée ni mandat, ni société, ni partenariat, ni lien de subordination entre les Parties. Il ne confère aucune exclusivité.

27.7 **Références.** Le Prestataire peut citer le nom et le logo du Client comme référence commerciale, sauf opposition écrite du Client. Tout communiqué de presse conjoint requiert l'accord des deux Parties.

27.8 **Survie.** Les articles 9, 15.5, 16, 17, 19, 20, 21, 22 et 28 survivent à la fin du Contrat.

27.9 **Langue.** Les présentes CGV sont établies en français et en anglais. En cas de divergence, la version française prévaut.

Article 28 — Droit applicable et juridiction

Le Contrat est régi par le droit luxembourgeois. Les Parties cherchent d'abord une solution amiable pendant 30 jours. À défaut, tout litige relatif à sa formation, son interprétation ou son exécution relève de la compétence exclusive des tribunaux de Luxembourg-Ville.

Version du 10 octobre 2026.

ANNEXE A — Addendum DORA (résilience opérationnelle numérique)

A.1 Champ d'application

A.1.1 La présente Annexe s'applique lorsque le Client est une « entité financière » au sens de l'article 2 du règlement (UE) 2022/2554 sur la résilience opérationnelle numérique du secteur financier (« DORA »), et que les Services constituent des services TIC au sens de ce règlement.

A.1.2 Le Client informe le Prestataire par écrit de son statut d'entité financière avant la commande. Il indique dans le Bon de Commande si les Services soutiennent des **fonctions critiques ou importantes** (« FCI ») au sens de DORA. Les articles A.7, A.8, A.9.2 et A.14 ne s'appliquent qu'aux Services soutenant des FCI.

A.1.3 Pour les Services concernés, la présente Annexe prévaut sur les CGV en cas de contradiction. Les termes non définis ont le sens que leur donne DORA.

A.2 Description des Services

Les Services, leurs fonctions et leurs niveaux de service sont décrits de manière complète dans le Bon de Commande et le SLA. Le Contrat, SLA compris, est remis au Client sur un support durable.

A.3 Sous-traitance

A.3.1 Le Bon de Commande indique si le Prestataire peut sous-traiter tout ou partie des Services soutenant des FCI, et à quelles conditions. À défaut, cette sous-traitance requiert l'accord écrit préalable du Client.

A.3.2 Le Prestataire tient à jour la liste de ses sous-traitants intervenant sur ces Services et la communique au Client sur demande. Il impose à chacun des obligations de sécurité, de confidentialité, d'audit et de continuité équivalentes à celles de la présente Annexe, et reste responsable de leurs prestations.

A.3.3 Conformément au règlement délégué (UE) 2025/532, le Prestataire informe le Client par écrit au moins 3 mois à l'avance de tout changement important de sous-traitance. Le Client peut s'y opposer dans ce délai ; si le désaccord persiste, il peut résilier le Service concerné sans frais.

A.4 Localisation des Services et des données

A.4.1 Le Bon de Commande indique les pays où les Services sont fournis et où les données du Client sont traitées et stockées. Sauf accord contraire, il s'agit de l'Espace économique européen. Pour les services cloud de Produits Tiers, la localisation est celle proposée par l'éditeur (par exemple la frontière de données de l'UE de Microsoft).

A.4.2 Le Prestataire informe le Client par écrit au moins 3 mois avant tout changement de ces lieux, sauf impossibilité liée à une décision d'un éditeur, auquel cas il l'en informe dès qu'il en a connaissance.

A.5 Sécurité des données

Le Prestataire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées pour garantir la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité et la confidentialité des données du Client, y compris les données personnelles. Elles comprennent au minimum : contrôle des accès selon le principe du moindre privilège, authentification multifacteur des comptes d'administration, chiffrement des données en transit, gestion des correctifs de sécurité, journalisation des accès administrateurs et sauvegardes testées lorsqu'elles font partie des Services.

A.6 Incidents liés aux TIC

A.6.1 Le Prestataire informe le Client de tout incident lié aux TIC affectant les Services : dans les 4 heures suivant sa détection pour un incident majeur ou potentiellement majeur, et au plus tard le Jour Ouvré suivant pour les autres.

A.6.2 Il communique ensuite des mises à jour régulières sur l'évolution de l'incident, ses causes et les mesures correctives, puis un rapport final. Ces informations doivent permettre au Client de respecter ses propres obligations de notification envers l'autorité compétente. Le Prestataire ne notifie pas lui-même l'autorité à la place du Client, sauf demande écrite de ce dernier.

A.6.3 Le Prestataire assiste le Client dans la gestion de tout incident lié aux TIC en rapport avec les Services. Cette assistance est fournie sans frais lorsque l'incident est imputable au Prestataire, et sinon au tarif fixé à l'avance dans le Bon de Commande.

A.7 Niveaux de service et reporting (FCI)

A.7.1 Le SLA fixe des objectifs quantitatifs et qualitatifs précis (disponibilité, délais de prise en charge et de rétablissement), mesurables par le Client.

A.7.2 Le Prestataire remet au Client un rapport de niveau de service au moins trimestriel. En cas d'objectif manqué, il propose un plan d'action correctif dans les 10 Jours Ouvrés.

A.7.3 Le Prestataire informe sans délai le Client de tout événement susceptible d'affecter significativement sa capacité à fournir les Services : changement de contrôle, difficulté financière, perte d'une certification ou d'un partenariat éditeur, défaillance d'un sous-traitant.

A.8 Continuité d'activité et tests (FCI)

A.8.1 Le Prestataire maintient un plan de continuité d'activité et de reprise couvrant les Services. Il le teste au moins une fois par an et communique au Client une synthèse des résultats sur demande.

A.8.2 Le Prestataire participe, à la demande du Client, aux tests de continuité et de résilience organisés par celui-ci.

A.8.3 Le Prestataire participe et coopère pleinement aux tests de pénétration fondés sur la menace (TLPT) menés par le Client en application des articles 26 et 27 de DORA. Les modalités (périmètre, calendrier, confidentialité, protection des autres clients) sont convenues à l'avance par écrit.

A.9 Accès, inspection et audit

A.9.1 Le Prestataire accorde au Client, à l'autorité compétente du Client (notamment la CSSF ou le Commissariat aux assurances) et aux personnes qu'ils désignent, un droit d'accès, d'inspection et d'audit sur les locaux, systèmes, documents et informations liés aux Services. Il coopère pleinement aux inspections sur place et à distance.

A.9.2 Pour les Services soutenant des FCI, ces droits sont sans restriction quant à leur exercice. Leur fréquence et leur périmètre sont adaptés aux risques.

A.9.3 Sauf demande d'une autorité ou urgence, le Client prévient le Prestataire au moins 15 Jours Ouvrés à l'avance. Les audits préservent la confidentialité des informations des autres clients du Prestataire.

A.9.4 Si le Client est une microentreprise, les Parties peuvent convenir que ces droits sont délégués à un tiers indépendant désigné par le Prestataire, le Client pouvant obtenir à tout moment les informations et l'assurance correspondantes.

A.10 Coopération avec les autorités

Le Prestataire coopère pleinement avec les autorités compétentes et de résolution du Client, ainsi qu'avec les personnes qu'elles désignent. Il les informe sans délai de toute demande qu'il reçoit directement, dans la mesure où la loi le permet.

A.11 Formation et sensibilisation

Sur demande écrite du Client, le Prestataire participe à ses programmes de sensibilisation à la sécurité des TIC et de formation à la résilience opérationnelle numérique. Le contenu, la fréquence, la durée et les modalités sont convenus à l'avance de manière raisonnable.

A.12 Accès, récupération et restitution des données

A.12.1 Le Client conserve à tout moment l'accès à ses données traitées par le Prestataire, y compris pendant la période de transition de l'article A.14.

A.12.2 En cas d'insolvabilité, de résolution ou de cessation d'activité du Prestataire, ou à la fin du Contrat, le Prestataire informe sans délai le Client. Il lui restitue, ou transfère au tiers qu'il désigne, l'ensemble de ses données et configurations dans un format standard et facilement exploitable. Cette restitution est gratuite en cas d'insolvabilité, de résolution ou de cessation d'activité du Prestataire.

A.12.3 Une fois la restitution confirmée par le Client, le Prestataire supprime les copies qu'il détient, sauf obligation légale de conservation, et en atteste par écrit.

A.13 Droits de résiliation

Conformément à l'article 28, paragraphe 7, de DORA, le Client peut résilier le Service concerné, moyennant un préavis écrit de 30 jours et sans indemnité au titre de l'article 10.4 des CGV, en cas de :

1. violation significative par le Prestataire de lois, réglementations ou clauses contractuelles applicables ;
2. circonstances, identifiées lors du suivi des risques, de nature à modifier la fourniture des Services, y compris un changement important affectant le Prestataire ou un sous-traitant ;
3. faiblesses avérées de la gestion des risques liés aux TIC du Prestataire, notamment dans la protection des données ;

4. situation dans laquelle l'autorité compétente ne peut plus superviser efficacement le Client en raison des conditions du Contrat ou des circonstances qui y sont liées ;
5. demande expresse de l'autorité compétente du Client.

A.14 Stratégie de sortie et période de transition (FCI)

A.14.1 À la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire continue de fournir les Services soutenant des FCI pendant une période de transition. Sa durée est fixée dans le Bon de Commande ; à défaut, elle est de 3 mois, renouvelable une fois à la demande du Client.

A.14.2 Pendant cette période, le Prestataire coopère de bonne foi à la migration vers un autre prestataire ou vers les systèmes du Client. Les Services sont facturés aux tarifs en vigueur ; l'assistance à la migration, au tarif fixé dans le Bon de Commande.

A.14.3 Le Prestataire tient à jour une documentation suffisante (architecture, configurations, comptes, dépendances) pour permettre cette migration.

A.15 Coûts

Sauf disposition contraire de la présente Annexe, les prestations qu'elle rend nécessaires (audits, participation aux tests, formations, rapports au-delà de ceux prévus au SLA) sont facturées au tarif fixé à l'avance dans le Bon de Commande. Un audit révélant un manquement significatif du Prestataire est à sa charge.

A.16 Durée

La présente Annexe s'applique pendant toute la durée du Contrat et de la période de transition. Les articles A.9, A.10 et A.12 survivent jusqu'à la restitution complète des données du Client.