



Conditions générales

STREFF - DATA PROTECTION SERVICES (PSF) S.à r.l.

1. Définitions

1.1. Dans le cadre des présentes conditions générales (« **CG** ») applicables aux Services de Streff - Data Protection Services (PSF) S.à r.l., les termes utilisés avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous ou le cas échéant, sur l'Accord-Cadre :

Accord-Cadre : formulaire signé par le Client récapitulant les Services souscrits ainsi que leurs modalités d'exécution et actant l'acceptation des présentes CG.

Accord Protection des Données : le contrat de sous-traitance en matière de protection des données.

Client : le professionnel signataire de l'Accord-Cadre ou, dans le cas où le signataire dispose d'un mandat, le professionnel dont les renseignements ont été mentionnés à l'Accord-Cadre.

Conditions Particulières (« CP ») : les conditions régissant spécifiquement certains Services.

Contrat : ensemble, l'Accord-Cadre, les CG, les CP le cas échéant et l'Accord Protection des Données.

CSSF : Commission de Surveillance du Secteur Financier.

Information Confidentielle : toute information transmise par l'une des Parties à l'autre Partie en relation avec le Contrat et qui est signalée comme étant confidentielle ou qui, eu égard à sa nature ou aux circonstances, doit raisonnablement être considérée comme étant confidentielle (y inclus tout document remis à STREFF dans le cadre des Services). Sont toutefois exclues des Informations Confidentielles les informations qui (i) sont tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute de la Partie destinataire, (ii) sont connues de la Partie destinataire avant que la Partie divulgateur ne les lui divulgue, (iii) sont développées à titre indépendant par la Partie destinataire ou (iv) sont légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité.

Partie(s) : collectivement STREFF et le Client, et individuellement STREFF ou le Client.

Services : les services proposés par STREFF et notamment, collectivement ou individuellement, les services de transport (y inclus le déménagement et la vente de matériel de déménagement), d'archivage, de numérisation et de destruction de documents proposés par STREFF.

STREFF : Streff - Data Protection Services (PSF) S.à r.l., une société à responsabilité limitée enregistrée au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le n° B11477, dont le siège social est situé au 5, rue Pierre Flammang, L - 8399 Windhof agréée par la CSSF à agir en qualité de Professionnel du Secteur Financier de support sous le n°100000016.

Tarifs en Vigueur : tarifs négociés entre les Parties au moment de la conclusion du Contrat et ayant, le cas échéant, évolué suite à l'indexation prévue à l'article 5.2.

1.2. Le Contrat est conclu en français. En cas de traduction du Contrat ou de certains de ses éléments constitutifs, la version française prévaut.

2. Objet

2.1. L'objet des présentes CG est de définir les relations contractuelles entre les Parties dans le cadre de la fourniture des Services.

2.2. Pour certains Services, des Conditions Particulières complètent les présentes CG.

3. Obligations des Parties

3.1. Les Parties s'engagent à disposer des autorisations et permis nécessaires et à avoir procédé à toute notification requise pour conclure et exécuter le Contrat.

3.2. STREFF déploie ses meilleurs efforts pour fournir les Services conformément aux indications portées sur l'Accord-Cadre, sous réserve des contraintes techniques, des moyens disponibles et aléas inhérents à la fourniture des Services et s'efforce d'assurer la continuité et la qualité des Services.

3.3. Les Services sont réalisés au Grand-Duché de Luxembourg. En cas de changement du lieu de prestation des Services, STREFF s'engage à en informer le Client avec un préavis de deux (2) mois.

3.4. Le Client garantit (i) qu'il répond aux obligations légales et réglementaires lui incombant en matière de sous-traitance et (ii) qu'il a vérifié avant la conclusion du Contrat que les Services répondent à ses besoins.

3.5. Le Client s'engage à coopérer avec STREFF afin de permettre à STREFF de fournir les Services. Dans l'hypothèse où le Client ne remplit pas son obligation de coopération et notamment les obligations stipulées à l'article 4, STREFF se réserve le droit de facturer au Client toute prestation supplémentaire engendrée de ce fait.

3.6. Lorsque les Services impliquent que STREFF se rende dans les locaux du Client, ce dernier s'engage à garantir à STREFF un emplacement pour stationner et à donner à STREFF accès aux lieux de stockage aux lieux et horaires indiqués sur l'Accord-Cadre ou convenus entre les Parties. Lorsque les Services sont fournis chez le Client, ce dernier met à la disposition de STREFF un espace sécurisé dans lequel les prestations peuvent être réalisées.

3.7. Lorsque le Client accède aux locaux de STREFF, il s'engage à respecter toute instruction de STREFF.

3.8. Le Client s'engage à ce que les biens remis dans le cadre des Services soient exclusivement des biens dont il est propriétaire ou dont il a la libre disposition. Le Client garantit que les objets remis à STREFF dans le cadre des Services sont licites et ne font pas partie des objets listés dans la liste des objets interdits disponible sur le site internet www.streff.lu.

4. Stipulations spécifiques à certains Services

4.1. **Transport (y inclus déménagement)**. Ces Services sont soumis à des CP dédiées que le Client déclare avoir consultées, en sus des présentes CG.

4.2. **Numérisation**. Le Client remet à STREFF les documents à numériser dans un format standard et accepté par STREFF. Il garantit à STREFF disposer de tous les droits nécessaires à la réalisation de la numérisation. Les numérisations sont, au choix du Client, effectuées sur le dispositif de STREFF ou sur celui du Client. Dans ce dernier cas, le Client comprend et accepte que STREFF ne saurait être tenu responsable en cas de problème d'ordre technique lié au dispositif utilisé. STREFF exclut également toute responsabilité quant aux défauts intrinsèquement liés au contenu ou au format des documents. Le Client comprend que la copie électronique ainsi créée n'a pas la même valeur juridique qu'un original papier. STREFF ne conserve aucune copie des documents numérisés.

4.3. **Destruction**. Dans le cadre des Services de destruction, STREFF remet sur demande un certificat de destruction. Ce certificat porte sur la



nature de la destruction et non sur le contenu de l'objet détruit, STREFF ne prenant pas connaissance des documents avant leur destruction.

4.4. **Archivage.** Dans le cadre des Services d'archivage, le Client indique sur la fiche d'identification les personnes autorisées à accéder aux archives. Si le Client souhaite modifier cette liste, un représentant légal du Client doit notifier ce changement par lettre recommandée avec accusé de réception à STREFF en y joignant une preuve de son pouvoir de signature. Un inventaire du nombre (et non du contenu) de dossiers est dressé au moment de la remise des documents. Cet inventaire fait foi entre les Parties en cas de contestation.

5. Tarification, facturation et paiement

5.1. Le prix des Services (HTVA) est convenu entre les Parties sur l'Accord-Cadre. Lors de la facturation, STREFF facture les Services conformément au prix indiqué dans l'Accord-Cadre, augmenté de toutes taxes applicables et d'éventuels frais supplémentaires si des Services additionnels ont dû être prestés. Les factures sont notifiées par tout moyen aux coordonnées mentionnées sur l'Accord-Cadre (ou toute autre adresse communiquée ultérieurement).

5.2. STREFF se réserve le droit d'indexer automatiquement le prix des Services sur l'évolution de l'indice STATEC des prix à la consommation.

5.3. Les factures établies par STREFF font foi pour le décompte entre les Parties jusqu'à preuve du contraire. Le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours après la date d'émission de la facture pour contester par écrit tout ou partie de cette facture et en fournir les motifs. Une telle contestation ne décharge pas le Client du paiement de la facture.

5.4. Les factures doivent être réglées trente (30) jours après leur date d'émission. A défaut de paiement, STREFF se réserve le droit, sans formalité ni mise en demeure, d'appliquer de plein droit des intérêts de retard s'élevant à 6% du montant de la facture ainsi qu'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros.

6. Confidentialité

6.1. Les Parties s'engagent à préserver la confidentialité des Informations Confidentielles dévoilées dans le cadre de l'exécution du Contrat. A ce titre, chaque Partie s'engage à (i) utiliser les Informations Confidentielles de l'autre Partie dans le cadre de l'exécution du Contrat exclusivement et (ii) ne pas divulguer les Informations Confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître et soumis à une obligation de confidentialité. L'accès aux Informations Confidentielles par STREFF respecte les principes du *besoin de savoir* et du *moindre privilège*.

6.2. Les Informations Confidentielles restent la propriété de la Partie les dévoilant. Le Client est toutefois conscient qu'il se dessaisit irrévocablement des Informations Confidentielles lorsque celles-ci sont remises pour destruction.

6.3. Si la loi, une autorité ou une juridiction compétente impose à la Partie destinataire la divulgation d'une Information Confidentielle, la Partie destinataire en informe immédiatement la Partie divulgateuse (sous réserve qu'une telle information soit légalement autorisée).

6.4. L'obligation de confidentialité demeure en vigueur après le terme du Contrat, aussi longtemps que les informations concernées demeurent confidentielles pour la Partie divulgateuse et, en toute hypothèse, pendant une période de cinq (5) années après le terme du Contrat.

7. Protection des données personnelles

7.1. STREFF traite les données personnelles collectées et fournies par le Client selon les modalités décrites dans l'Accord Protection des Données.

8. Modification

8.1. Sans préjudice des articles 8.2 et 8.3, aucune des Parties ne peut en principe modifier le Contrat unilatéralement.

8.2. STREFF est néanmoins libre de modifier les moyens et modalités de fourniture des Services. Si une telle modification engendre un changement substantiel du Service ou un surcoût, STREFF s'engage à en informer le Client avec un préavis d'un (1) mois au cours duquel le Client disposera d'un droit de résiliation immédiate du Contrat.

8.3. En dehors des cas visés à l'article 8.2, STREFF se réserve le droit de modifier unilatéralement le Contrat pour toute raison objectivement justifiable (par exemple en cas de contrainte technique ou de modification légale ou réglementaire). En cas de modification unilatérale du Contrat par STREFF, le Client en sera informé par mention sur les factures qui lui sont adressées et, le cas échéant, sur le site internet de STREFF. Le Client dispose d'un (1) mois à compter de la réception de la facture pour notifier son refus des modifications du Contrat. Dans un tel cas, les Parties déploieront leurs meilleurs efforts afin de trouver une solution amiable.

8.4. STREFF s'engage à informer le Client sans retard indu de tout changement (de toute nature) susceptible d'avoir un impact sur sa capacité à exécuter le Contrat.

9. Force Majeure

9.1. On entend par « force majeure » toute situation ou événement imprévisible, irrésistible et exceptionnel qui échappe au contrôle raisonnable des Parties et qui empêche la Partie affectée d'accomplir ses obligations en vertu du Contrat, en tout ou en partie. Constituent notamment des événements de force majeure les grèves totales ou partielles chez STREFF, les inondations, explosions ou incendies, les conditions météorologiques de gel prolongées et/ou les précipitations ou l'accumulation excessive de neige, les incidents d'exploitation ou de production chez STREFF ou ses partenaires.

9.2. A compter de la notification d'un événement de force majeure par l'une des Parties, les obligations nées du Contrat sont suspendues jusqu'au terme dudit événement.

9.3. Si un tel événement dure plus d'un (1) mois, chacune des Parties est en droit de résilier le Contrat moyennant un préavis de quinze (15) jours, sans indemnité pour l'autre Partie.

10. Durée, suspension et résiliation

10.1. Le Contrat entre en vigueur à la date de signature par le Client de l'Accord-Cadre.

10.2. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Chacune des Parties a le droit de résilier le Contrat à tout moment moyennant un préavis d'un (1) mois. La résiliation du Contrat doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

10.3. Sans préjudice de l'article 10.2, dans le cadre de Services souscrits à titre ponctuel (par exemple pour les Services de destruction), le Contrat est conclu pour une durée déterminée correspondant à la durée de réalisation du Service concerné. Pour d'autres Services, les Parties peuvent également convenir sur l'Accord-Cadre que le contrat est conclu pour une durée déterminée.



10.4. En cas de faute commise par le Client dans le cadre de l'exécution du Contrat, STREFF se réserve le droit de suspendre les Services, sans préavis et ce, jusqu'au moment où la faute aura cessé et, le cas échéant, que le préjudice en découlant aura été réparé.

10.5. Chacune des Parties est en droit de résilier le Contrat avec effet immédiat pour faute grave. Une telle faute grave est par exemple constituée dans le chef du Client lorsqu'il ne paye pas ses factures malgré deux (2) relances et, dans le chef de STREFF, en cas de problèmes graves liés à la continuité des Services.

10.6. En cas de résiliation du Contrat, STREFF peut fournir des Services de transition au Client aux Tarifs en Vigueur au moment de la résiliation du Contrat. Au terme du Contrat portant sur des Services d'archivage, le Client doit venir chercher les documents, indiquer une adresse à laquelle les documents devront être remis ou ordonner leur destruction. STREFF se réserve un droit de rétention jusqu'à l'entier paiement de ces Services. En l'absence d'instruction du Client, ce dernier comprend que les documents seront conservés pendant une (1) année à compter du terme du Contrat puis détruits, à ses frais.

10.7. En cas de faillite de STREFF, le Client dispose du droit de revendiquer les documents remis à STREFF dans le cadre du Contrat.

11. Indemnisation et limitation de responsabilité

11.1. Le présent Contrat ne décharge pas le Client de ses obligations légales et réglementaires ou de ses responsabilités envers ses clients finaux. Il n'entraîne aucune délégation de responsabilité du Client vers STREFF, sauf concernant la responsabilité du secret professionnel lorsque STREFF agit dans le cadre de l'article 41(2bis) de la Loi du 5 avril 1993 relative au secteur financier, telle que modifiée.

11.2. La responsabilité de STREFF, tant contractuelle que délictuelle, dans le cadre de l'exécution du Contrat est limitée (i) à 50% des montants versés au titre de l'unité perdue (i.e. le carton ou la palette) par le Client à STREFF hors TVA au cours des 12 (douze) mois précédant le fait générateur de responsabilité et (ii) aux dommages prévisibles, directs, personnels et certains qui lui sont directement et exclusivement attribuables à l'exclusion de tous dommages qui ne peuvent être principalement être attribués à STREFF et de tous dommages indirects, accessoires, immatériels (y inclus toute perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de contrats et/ou tous frais de personnel) ou punitifs (notamment en cas de sanction imposée par une autorité compétente). La responsabilité de STREFF est également exclue lorsque la manutention liée au Service a été réalisée par le Client (par ex. lorsque le Client détruit lui-même les documents ou lorsqu'il accède aux archives).

11.3. Le Client reconnaît renoncer à tout recours à compter de la confirmation de réception des travaux. A défaut d'une telle confirmation, la responsabilité de STREFF pourra être mise en cause endéans un délai de six (6) mois à compter de la date à laquelle le Client a pris connaissance ou aurait raisonnablement dû prendre connaissance de l'exécution fautive du Contrat.

11.4. La responsabilité de STREFF ne saurait toutefois être exclue en cas de dommage ou préjudice subi par le Client résultant directement d'une faute lourde et/ou intentionnelle dûment constaté par la décision coulée en force de chose jugée d'une juridiction compétente.

11.5. Le fait de se prévaloir tardivement ou de ne pas se prévaloir d'un droit ou d'un recours ne constitue pas une renonciation à un tel droit ou recours.

11.6. L'indemnisation stipulée dans le Contrat constitue le seul dédommagement auquel le Client pourra prétendre en relation avec l'exécution du Contrat.

12. Audit

12.1. STREFF s'engage à garantir l'accès de la CSSF, au réviseur d'entreprises agréé et aux fonctions de contrôle interne du Client aux informations relatives aux activités sous-traitées en vue de leur permettre d'émettre une opinion fondée sur l'adéquation de la sous-traitance. Cette opinion peut, le cas échéant, se baser sur les rapports du réviseur externe de STREFF.

12.2. Lorsque l'audit prévu à l'article 12.1 est réalisé par ou au nom et pour le compte du Client, ce dernier s'engage à déployer ses meilleurs efforts afin de ne pas perturber les activités de STREFF. Le Client notifie STREFF avec un préavis de trente (30) jours de sa volonté de réaliser un audit. La date de l'audit est convenue entre les Parties, sachant qu'il ne pourra être réalisé que pendant les heures de bureau de STREFF. STREFF s'engage à coopérer avec le Client et nommera dans ce cadre une personne de contact qui accompagnera le Client pendant l'audit. Si l'audit venait à durer plus de trois (3) heures, STREFF se réserve le droit de facturer au Client les frais de mobilisation de son personnel aux Tarifs en Vigueur.

13. Notifications – Convention de preuve et de signature

13.1. Toute notification formelle à intervenir en relation avec le Contrat doit être envoyée à l'autre Partie par écrit.

13.2. Le Client informe STREFF en cas de modification de ses coordonnées de contact. STREFF prendra en compte cette notification endéans dix (10) jours ouvrés suivant la réception de la notification.

13.3. STREFF utilise des moyens informatiques (par exemple, le courrier électronique, les documents PDF ou l'apposition d'une signature manuscrite sur un support électronique) lors de la conclusion du Contrat et dans le cadre des Services. Les Parties conviennent que ces moyens informatiques ont la même valeur juridique qu'une signature manuscrite sur support papier.

14. Transfert du Contrat et sous-traitance

14.1. Les Parties peuvent librement transférer tout ou partie de leurs droits et/ou obligations issus du Contrat à une tierce partie sous réserve que cette tierce Partie présente des garanties équivalentes (pour le Client en termes de solvabilité, pour STREFF en termes d'agrément CSSF). L'autre Partie sera notifiée de ce transfert au plus tard un (1) mois avant son entrée en vigueur.

14.2. Le Client autorise par la présente STREFF à sous-traiter certaines activités. Dans ce cas et en cas de changement dudit sous-traitant, STREFF en informera le Client par voie de notification avec un préavis de deux (2) mois. STREFF supervise le sous-traitant et reste responsable des actes ou omissions de son sous-traitant, dans les limites définies à l'article 11. Le Client est par la présente informé que STREFF sous-traite les Services de transport (y inclus déménagement) à la société Albert Streff S.à r.l. et Cie SECS (B163766).

15. Divisibilité – Intégralité – Priorité – Avenants

15.1. Si une stipulation du Contrat est réputée nulle, non écrite ou autrement non opposable, le reste du Contrat demeure pleinement applicable comme si cette stipulation n'y avait jamais figuré. Dans une telle hypothèse, les Parties déploieront leurs meilleurs efforts afin de remplacer la ou lesdites stipulations dans un délai raisonnable.



Streff®

DATA PROTECTION SERVICES

Tél. +352/26305929 Fax +352/26305919 data.protection@streff.lu www.streff.lu

15.2. Le Contrat, y inclus l'Accord-Cadre, les CG ainsi que l'Accord Protection des Données, constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties pour la fourniture des Services et remplace tout accord (verbal ou écrit) et échanges antérieurs y afférents.

15.3. L'applicabilité des conditions générales, ou de toute autre documentation contractuelle autrement émise par le Client est expressément exclue.

15.4. En cas de divergence entre les stipulations de l'Accord-Cadre, de l'Accord Protection des Données, des CP et/ou des CG, les stipulations des documents contractuels prévalent dans l'ordre mentionné ci-avant.

15.5. Le fait pour une Partie de se prévaloir tardivement ou de ne pas se prévaloir d'un droit ou d'un recours ne saurait être interprété comme une renonciation à un tel droit ou recours.

15.6. Les articles 5 (Tarification, facturation et paiement), 6 (Confidentialité), 11 (Indemnisation et limitation de responsabilité), 15 (Divisibilité – Intégralité – Priorité – Avenants) et 16 (Droit applicable et règlement des différends) resteront applicables après le terme du Contrat.

16. Droit applicable et règlement des différends

16.1. Le Contrat ainsi que toute question y relative est soumis aux lois du Grand-Duché de Luxembourg.

16.2. Sans préjudice de l'article 16.3, les Parties peuvent recourir à la procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations de la CSSF en utilisant le formulaire téléchargeable sur son site (www.cssf.lu).

16.3. Si la procédure de médiation n'est pas initiée, ou n'aboutit pas à un accord entre les Parties, les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg sont seules compétentes pour trancher tout litige né de la conclusion ou de l'exécution de ce Contrat.