

EBOS



28-02-2023

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

TABLE DES MATIÈRES

1.1 Définitions	2	1.13 Propriété intellectuelle	7
1.2 Conditions applicables	2	1.14 Confidentialité et données personnelles	7
1.2.1 Services et offres	2	1.14.1 Informations confidentielles	7
1.2.2 Commande de Services supplémentaires / Reconduction des Services	3	1.14.2 Données personnelles	8
1.3 Facturation et paiement	3	1.14.3 Divulgence	8
1.3.1 Prix	3	1.15 Non sollicitation du personnel d'Ebos	8
1.3.2 Factures et paiement	3	1.16 Dispositions générales	9
1.3.3 Indexation des tarifs	4	1.16.1 Droit applicable et juridictions compétentes	9
1.4 Collaboration/devoirs du Client	4	1.16.2 Sous-traitance	9
1.4.1 Mise à disposition de matériel	4	1.16.3 Autonomie des dispositions contractuelles - Modification	9
1.4.2 Information	4	1.16.4 Renonciation	9
1.4.3 Désignation du Coordinateur	4	1.16.5 Notification et communication entre Parties	9
1.4.4 Pratiques illégales	5	1.16.6 Imprévision	9
1.5 Modification des Services	5	1.16.7 Cession	9
1.6 Obligations d'Ebos	5	1.16.8 Lutte contre le blanchiment	9
1.7 Lieu d'exécution et horaires du service	5	1.16.9 Langues	10
1.7.1 Lieu d'Exécution	5		
1.7.2 Horaires d'ouverture	5		
1.8 Concurrence	6		
1.9 Indépendance d'Ebos	6		
1.10 Ressources humaines	6		
1.11 Déclarations et garanties	6		
1.11.1 Limitations de responsabilité	6		
1.12 Résiliation	7		

1.1 Définitions

« **CLIENT** » désigne la partie contractante qui conclut le présent Contrat avec Ebos.

« **CONFIRMATION DE COMMANDE** » désigne la confirmation écrite par Ebos suite à la réception du devis signé par le Client.

« **CONTRAT** » désigne l'Offre d'Ebos, la Confirmation de commande, les présentes conditions générales, ainsi que toutes les annexes jointes (DPA et KYC).

« **DONNÉES PERSONNELLES** » par « Données Personnelles », il faut entendre le sens qui lui est donné par le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679) à savoir toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable. Est réputée identifiable une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« **DPA** » désigne l'accord de traitement des données personnelles pour le compte du Client (Data processing agreement on behalf).

« **EBOS** » désigne la société anonyme de droit luxembourgeois Ebos Luxembourg S.A., immatriculée au registre de commerce du Luxembourg sous le No B0148453, dont le siège social est situé 2, rue John Ernest Dolibois - Bâtiment C - L-4573 Differdange

« **FOURNITURE** » désigne les conceptions, les spécifications, les logiciels (software), les contenus, la documentation, les modifications et/ou autres fournitures matérielles développés par Ebos dans le cadre de la prestation des Services.

« **INFORMATIONS CONFIDENTIELLES** » sont considérées comme « Informations Confidentielles » les informations de tous types ou de toutes formes et de tout support transmises par Ebos au Client dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, que ces informations concernent le Client, Ebos, une société appartenant au même groupe, à leurs organisations, à leurs projets, à leurs collaborateurs et salariés, à leurs fournisseurs, à leurs clients et à leurs sous-traitants, et notamment les Données des Clients.

« **KYC** » désigne la procédure « Know Your Customer », notamment la fourniture d'une fiche signalétique de société + extrait du registre de Commerce.

« **OFFRE** » désigne l'Offre écrite et/ou le devis émis par Ebos pour la prestation des Services.

« **PARTIE(S)** » désigne individuellement Ebos ou le Client et, collectivement, Ebos et le Client

« **SERVICES** » désigne tous les services de call center d'émission d'appels, du traitement de back-office, de l'insourcing, du service de réception d'appels téléphoniques, de formation des agents appelants, de relation client, de conseil et d'intégration fournis par Ebos dans le cadre du présent Contrat y compris, mais non exclusivement, la consultance, la conception, l'installation et la gestion du projet.

1.2 Conditions applicables

Les présentes conditions générales sont applicables à tout Contrat conclu pas Ebos, à l'exclusion de toutes autres conditions générales et notamment à l'exclusion des conditions générales du Client.

Les présentes conditions générales sont publiées sur le site internet d'Ebos (<https://ebos.lu/cgv/>). Ebos se réserve la possibilité de modifier ces conditions générales à tout moment par la publication d'une nouvelle sur son site internet. Les conditions applicables sont celles étant en vigueur sur son site internet à la date de la Confirmation de commande. Toute exécution, même partielle, du Contrat entraîne l'acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions générales.

1.2.1 Services et offres

Les Services d'Ebos ne sont fournis qu'à des professionnels (B2B).

Les Offres sont valables pour une période maximale de quatre-vingt-dix (90) jours.

L'Offre, une fois acceptée et signée « bon pour accord » par le Client, devra faire l'objet d'une Confirmation de commande par Ebos.

Le Contrat n'existera qu'à compter de la notification de cette Confirmation de commande.

L'Offre, la Confirmation de commande, les conditions générales, le DPA, le KYC, ainsi que toutes les annexes de la Confirmation de commande, font partie intégrante du Contrat et constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties pour la fourniture des Services. Ces documents se complètent. En cas de conflit entre ces documents, ces dispositions prévalent dans l'ordre énoncé ci-avant.

Le présent Contrat n'entrera en vigueur qu'une fois que le DPA et le KYC auront été dûment et valablement complétés, signés et renvoyés à Ebos.

Sans préjudice de ce qui précède et, sauf dispositions particulières contraires prévues dans l'Offre, le Contrat prend effet à la date de mise en service de la ligne.

La durée du Contrat est fixée dans l'Offre ou dans la Confirmation de commande.

Ces délais sont purement estimatifs.

Ainsi, si en cours d'exécution, Ebos estime que les Services ne peuvent être achevés au terme prévu, elle le notifiera dans la mesure du possible au Client, lequel s'engage d'ores et déjà à accepter la fixation d'un nouveau terme.

En tout état de cause, si l'exécution est rendue impossible, inacceptable ou difficile du fait de quelconque fait non imputable à Ebos, le Client ne pourra résilier le Contrat.

Toute exécution partielle par Ebos est à qualifier de Contrat indépendant. Le Client n'est donc pas autorisé à retenir ou refuser le paiement des factures d'Ebos en prétextant l'inexécution de la totalité du Contrat.

Sauf le cas de la faute grave ou du dol, tous dommages et intérêts pour retard dans l'exécution ou en raison de la résolution totale ou partielle du Contrat par Ebos sont exclus.

1.2.2 Commande de Services supplémentaires / Reconduction des Services

Chaque Service supplémentaire qui serait commandé par le Client et/ou chaque reconduction d'un des Services fera l'objet d'un bon de commande.

Dans les dix (10) jours ouvrables qui suivent la réception du bon de commande signé, Ebos renverra un double dûment daté et signé qui vaudra Confirmation de commande.

Toute commande additionnelle ou supplémentaire sera régie par les présentes conditions générales.

1.3 Facturation et paiement

1.3.1 Prix

Les Services sont facturés sur la base du tarif Ebos en vigueur au moment de l'émission de l'Offre sur base des conditions mentionnées dans l'Offre.

Les prix mentionnés dans l'Offre ne comprennent que les prestations, installations et services associés mentionnés dans le devis.

Sauf dispositions contraires dans l'Offre, les prix s'entendent nets, sans escompte et sont à augmenter de la TVA en vigueur et des autres taxes applicables en la matière.

Les prix repris dans l'Offre se basent sur une estimation du nombre d'heures de travail qui seront nécessaires à la réalisation des Services convenus. Cette estimation est néanmoins purement indicative et est susceptible d'être revue en fonction de l'avancée des Services et de la qualité des données fournies par le Client, ce que le Client accepte expressément. Ebos s'efforcera d'informer le Client sur l'évolution du nombre d'heures qui seront nécessaires à l'exécution des Services mais le Client s'engage, en tout état de cause, à payer toutes les heures qui auront finalement été nécessaires à la réalisation des Services.

Les frais (déplacements, location, licences, etc...) liés à la formation des opérateurs ou à l'exécution des Services ne sont pas compris dans l'Offre et seront remboursés par le Client sur simple présentation des quittances justificatives.

1.3.2 Factures et paiement

Toutes les factures seront établies en euros et émises conformément à l'Offre en ce qui concerne les Services. Les factures sont dues et payables dans les trente (30) jours à compter de la date de réception de la facture. Tous les coûts liés au paiement d'une facture seront supportés par le Client.

Sauf demande contraire du Client, les factures seront envoyées par courrier électronique à l'adresse indiquée dans la Confirmation de commande ou à l'adresse électronique à laquelle la Confirmation de commande a été envoyée.

Le Client accepte à cet effet que les factures envoyées à cette adresse électronique sont irréfablement présumées lui être parvenues.

Tout retard de paiement entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts conventionnels de retard à hauteur de 1,5 % par mois ainsi qu'une indemnité pour frais administrative de recouvrement égale à 10% des factures impayées avec un minimum de 250 EUR par facture impayée.

En cas de retard de paiement d'une seule facture, même relatif à une autre commande, toutes factures généralement quelconques d'Ebos sur le Client deviendront immédiatement exigibles. Par ailleurs, Ebos sera également en droit, soit de se retirer de tous contrats ou commandes en cours, soit de demander des garanties de paiement.

Le Client est tenu de contrôler l'exactitude des courriers, documents et factures qui lui sont adressés par Ebos et de signaler les erreurs qui peuvent y être contenues.

A défaut de réclamation par écrit dans les huit (8) jours à dater de leur expédition, les indications et montants y repris sont réputés exacts et le Client est censé les avoir approuvés.

Toute réclamation doit être effectuée par écrit et envoyée par lettre recommandée à Ebos à l'adresse suivante :

Ebos Luxembourg S.A.
2, rue John Ernest Dolibois
- Bâtiment C -
L-4573 Differdange

1.3.3 Indexation des tarifs

Les prix d'Ebos seront automatiquement indexés sur base de l'échelle mobile des salaires publiés par le STATEC du Grand-Duché de Luxembourg selon la formule suivante :

= > la formule de révision de prix : $P = P_o (I/I')$

P : Prix révisé

P_o : Prix initial (prix de l'Offre)

I' : Indice en vigueur au jour de l'émission de l'Offre

I : Nouvel Indice

1.4 Collaboration/devoirs du Client

1.4.1 Mise à disposition de matériel

Lorsque les Services seront effectués chez le Client, au moyen de sa propre infrastructure mais grâce aux équipes d'Ebos, le Client devra mettre à disposition du personnel d'Ebos un espace de travail suffisant et équipé de manière adéquate (bureaux et locaux suffisamment dimensionnés, chauffés et ventilés, téléphones, ordinateurs, logiciels, licences, services IT, fournitures de bureau, service de secrétariat le cas échéant, etc...) pour permettre la bonne réalisation des Services.

Si l'obtention d'une licence, d'un permis ou de toute autre autorisation s'avère nécessaire pour la bonne exécution du présent Contrat, le Client s'engage à faire les démarches nécessaires en vue de leur obtention. En tout état de cause, le Client tiendra Ebos quitte et indemne contre toutes poursuites qui trouveraient leur cause dans l'existence de ces autorisations ou licences.

1.4.2 Information

Le Client s'engage à fournir à Ebos, avant le début de l'exécution du Contrat, toutes les informations pouvant être nécessaires à la bonne exécution des Services. A ce titre, le Client devra fournir à Ebos tout renseignement lui permettant d'avoir une bonne connaissance des besoins du Client et de l'utilité que les Services présentent pour lui. Le cas échéant, le Client s'engage à obtenir de tout tiers intéressé, l'accès aux informations indispensables pour la bonne exécution des Services.

Le Client devra ainsi fournir toutes les procédures de sécurité applicables ou autres règlements internes auxquels Ebos sera tenue de se conformer. Il devra encore répondre aux questions posées par Ebos et prendre les décisions qui lui incomberont en temps opportun de façon à ne pas retarder l'exécution des Services.

Le Client, reconnaît et accepte expressément cette obligation de coopération. Il accepte que toute défaillance de sa part à cet égard pourra retarder l'exécution du Contrat par Ebos et que le terme de Contrat pourra être repoussé à due concurrence de la défaillance du Client. Si un tel retard se poursuivait au-delà de trente (30) jours, Ebos serait fondée à résilier le Contrat de plein droit sans formalités judiciaires et pour faute du Client au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception indiquant la date effective de la résiliation.

1.4.3 Désignation du Coordinateur

Le Client désignera au sein de ses salariés une personne qui assurera la coordination entre le Client et Ebos (le « **Coordinateur** »).

Le Coordinateur aura pour mission :

- de suivre quotidiennement l'évolution de l'exécution des Services ;
- d'assurer la communication bidirectionnelle entre le Client et Ebos et ;
- de réaliser la synchronisation entre le Client et Ebos, notamment en ce qui concerne les formations, la sélection des procédures, l'évaluation des opérateurs et les directives.

Le Coordinateur sera le point de contact privilégié du Client pour Ebos.

1.4.4 Pratiques illégales

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse des Services comme par exemple la pratique du publipostage sauvage. De manière générale, le Client s'interdit toute activité qui serait contraire aux législations en vigueur.

1.5 Modification des Services

Toute modification du Contrat doit se faire sous forme écrite et requiert l'accord des deux Parties. Toute diminution des Services entrainera l'obligation pour le Client d'indemniser Ebos du manque à gagner subi, suite à cette modification et de lui rembourser tous les frais que cette diminution des Services entrainerait ou ne permettrait pas à Ebos d'amortir.

1.6 Obligations d'Ebos

Ebos fournira les Services au Client avec un soin et une habileté raisonnables.

Ebos s'engage à tout mettre en oeuvre pour assurer la permanence et la continuité des Services.

A cet effet, Ebos (i) constituera l'équipe nécessaire à la réalisation des Services, (ii) assurera les Services du centre d'appel et (iii) informera immédiatement le Client de toute anomalie ou de tout problème constaté lors de l'exécution des Services.

Les Parties s'accordent néanmoins à qualifier les obligations d'Ebos, d'obligations de moyen et non de résultat.

En cas de résiliation de contrat de travail du personnel affecté à l'exécution des Services ou pour toute autre raison, Ebos sera en droit de modifier la composition des équipes en charge de l'exécution des Services.

Ebos s'efforcera également (mais sans obligation) de prendre en considération la demande de remplacement des membres de l'équipe affectés au Services que pourrait lui présenter le Client.

En règle générale, le personnel d'Ebos devra effectuer des journées de travail de huit (8) heures.

Néanmoins, le Client reconnaît avoir été avisé que le personnel d'Ebos peut prétendre à des congés de formation, périodiques et liés aux jours fériés légaux.

Ces périodes d'absence ont été autant que possible prises en compte dans l'estimation de la durée convenue pour l'exécution des Services.

Le Client admet que ces brèves périodes d'absence de l'un ou l'autre membre du personnel d'Ebos sont inévitables.

1.7 Lieu d'exécution et horaires du service

1.7.1 Lieu d'Exécution

Ebos fournit une équipe d'opérateurs qui sera installée, soit sur le site du Client (Insourcing), soit sur le site d'Ebos (Outsourcing)

Le lieu d'exécution peut être changé à tout moment mais restera au Grand-Duché de Luxembourg.

1.7.2 Horaires d'ouverture

Ebos garantit que les Services seront opérationnels selon les horaires d'ouverture convenus dans l'Offre.

Les jours et heures d'ouverture fixées dans l'Offre pourront être modifiés à la demande du Client, mais après discussion et accord préalable d'Ebos et pour autant que cela soit autorisé par les lois et règlements en vigueur au Grand-duché de Luxembourg.

Ebos pourra discrétionnairement refuser de modifier les horaires convenus sans que cela n'autorise le Client à résilier le Contrat.

Le Client accepte de s'acquitter de tout supplément de prix que ces prolongations ou modifications des heures d'ouverture engendreront notamment en raison de l'augmentation de la charge salariale que ces modifications d'horaires pourraient engendrer en fonction des majorations horaires légales en la matière, à savoir.

Travail le Dimanche	06h00 – 22h00	+70%
Travail Jour Férié	06h00 – 22h00	+100%
Travail Jour Férié tombant sur un dimanche	06h00 – 22h00	+ 70% + 100% plus 1 jour de congé compensatoire

1.8 Concurrence

Ebos est parfaitement autorisée à fournir des Services identiques ou similaires à ceux visés par le présent Contrat pour et au bénéfice d'une entité concurrente du Client.

1.9 Indépendance d'Ebos

Ebos agira en tout temps de manière totalement indépendante et organisera librement l'exécution des Services dans le respect du présent Contrat.

Rien dans le présent Contrat ne pourra être interprété comme faisant d'Ebos un mandataire, employé ou représentant légal, sous quelque forme que ce soit, du Client ou comme plaçant Ebos et/ou son personnel dans un lien de subordination ou de dépendance quelconque à l'égard du Client ou plaçant le Client ou ses collaborateurs et salariés dans un lien de subordination ou de dépendance quelconque à l'égard d'Ebos.

1.10 Ressources humaines

Lors de l'exécution des Services, le personnel d'Ebos peut être amené à travailler dans les locaux du Client. Il devra à ce titre respecter les consignes, les horaires de travail et le règlement d'ordre intérieur du Client.

Le personnel d'Ebos affecté à l'exécution des Services travaillera donc en étroite collaboration avec le Client.

Il est cependant expressément entendu et reconnu qu'en toutes circonstances le personnel d'Ebos restera toujours sous le lien de subordination d'Ebos.

Le Client s'engage à cet effet à ne pas affecter le personnel d'Ebos à d'autres tâches que celles visées par l'Offre. Spécialement, le Client reconnaît que le personnel d'Ebos ne peut assumer de fonctions de gestion ou de surveillance, ni interférer dans quelque processus décisionnel que ce soit, chez le Client.

Ebos assumera donc seule l'ensemble des obligations lui incombant en sa qualité d'employeur envers son personnel.

Ebos sera ainsi notamment seule compétente pour :

- la sélection et le recrutement des candidats ;
- la signature et le respect des contrats de

travail ;

- décider du type, des montants et du paiement de la rémunération et des avantages de son personnel ;
- effectuer les retenues légales (impôts, cotisations de sécurité sociales) et les continuer aux administrations concernées ;
- le respect de la durée du temps de travail et heures supplémentaires ;
- le respect de la législation en matière de représentation du personnel ;
- la gestion des promotions, la discipline, les congés, les avertissements et les fins de contrat ;
- assurer les formations de son personnel ;

Le personnel d'Ebos ne pourra dès lors être, ni ne sera, en aucune circonstance, considéré comme des salariés du Client et inversement.

Le Client s'abstiendra de tout comportement qui serait susceptible d'enfreindre le droit du travail ou qui ne permettrait plus à Ebos de respecter toutes les dispositions du Code du travail. Il ne pourra ainsi modifier les horaires du personnel d'Ebos ou la durée de leur temps de travail et temps de repos sans l'accord préalable et écrit d'Ebos. Le Client devra tenir Ebos quitte et indemne de toutes les conséquences de ses agissements.

1.11 Déclarations et garanties

1.11.1 Limitations de responsabilité

Dans la limite de ce qu'autorise la loi et sauf faute grave ou négligence grave, le Client accepte expressément qu'Ebos ne puisse en aucun cas être tenue pour responsable des dommages directs ou indirects, perte de bénéfice, perte d'exploitation, manque à gagner, atteinte à l'image ou dommage réputationnel, dommages au système informatique que pourrait subir le Client ou des tierces personnes suite à l'exécution des Services.

Le Client renonce pareillement à tout recours à l'égard d'Ebos fondé sur des réclamations des tiers intéressés ou victimes de l'exécution du Contrat.

Le Client prendra à sa seule charge toutes conséquences financières de quelque nature que ce soit et tiendra Ebos quitte et indemne en cas de mise en cause éventuelle par un tiers, de la responsabilité d'Ebos, de son personnel et/ou un de ses sous-traitants consécutivement à l'exécution du Contrat.

En tout état de cause, Ebos ne répondra à l'égard du Client d'aucun dommage ou préjudice : (i) qui ne lui est pas principalement imputable (auquel cas sa responsabilité solidaire avec d'autres débiteurs est exclue) ; ou (ii) résultant d'une cause principalement imputable au Client.

Même si la responsabilité d'Ebos devait être engagée, l'indemnisation due par Ebos sera toujours plafonnée au montant des honoraires effectivement payés à Ebos pour les Services concernés.

Par ailleurs, aucune Partie ne pourra être tenue responsable du retard ou de la non-exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat si ce retard ou manquement est causé par un cas de force majeure. A peine de déchéance, la Partie qui veut se prévaloir de tels faits ou circonstances est tenue de les dénoncer au plus tôt à l'autre Partie par écrit, de mettre tout en œuvre afin de limiter leur durée au strict minimum et d'avertir également l'autre Partie par écrit de la fin de ces faits ou circonstances.

Si ces faits ou circonstances se poursuivent durant plus de quarante-cinq (45) jours, chaque Partie pourra résilier le Contrat, de plein droit et par lettre recommandée, sans qu'une quelconque indemnisation ne soit due.

1.12 Résiliation

Ebos pourra résilier le Contrat avec effet immédiat, sans formalité judiciaire, sans mise demeure préalable et sans indemnisation du Client (1) en cas de non-paiement d'une des sommes lui dues, (2) si le Client ne respecte pas les conditions essentielles du présent Contrat, (3) si le Client est soumis à une quelconque procédure collective ou en faillite, ou si l'entiereté ou une partie de ses biens fait l'objet d'une saisie, s'il entre en liquidation, ou de façon générale, en cas de cessation de paiement ; (4) en cas d'utilisation excessive, abusive ou frauduleuse des Services par le Client ; (5) et en cas de communication de fausses informations par le Client entraînant un préjudice grave pour Ebos.

En cas de résiliation du Contrat pour faute du Client, EBOS sera en droit de réclamer, en dehors des factures éventuellement impayées, à titre d'indemnisation, un montant conventionnellement fixé aux montants qui auraient été facturés dans le Contrat s'il avait été entièrement exécuté. Pareille indemnisation s'entend sous la réserve expresse de pouvoir réclamer un montant

supérieur si son préjudice réel dépassait le montant précisé ci-avant.

Dans tous les autres cas, Ebos pourra résilier le présent Contrat moyennant mise en demeure préalable restée infructueuse après soixante (60) jours calendaires.

Les obligations de confidentialité et de restitution des données et documents survivront à la résiliation du Contrat.

1.13 Propriété intellectuelle

Tout droit de propriété intellectuelle (y compris, mais de manière non limitative, tout droit d'auteur, brevet et marque déposée d'Ebos existant au moment de l'exécution du présent Contrat ou apparu en cours d'exécution du présent Contrat, est et restera la propriété unique et exclusive d'Ebos, de ses concédants de licence ou de ses fournisseurs et est protégé par la législation sur les droits d'auteur.

Le Client ne pourra reproduire et/ou utiliser la marque et logo d'Ebos, sans le consentement de celle-ci.

Rien dans le présent Contrat ne pourra être interprété comme étant constitutif d'une quelconque cession ou concession de marque, licence, brevet ou droit d'auteur au profit du Client.

1.14 Confidentialité et données personnelles

1.14.1 Informations confidentielles

Tant au cours de l'exécution du présent Contrat, qu'après sa résiliation, le Client s'engage à observer la plus stricte confidentialité et discrétion quant aux Informations Confidentielles dont il aurait eues connaissance dans le cadre de l'exécution des Services et à ne pas utiliser ces Informations Confidentielles, ni à les divulguer à quiconque, à moins que, après accord d'Ebos ou d'autorités judiciaire ou administrative, la divulgation ne soit nécessaire, afin de permettre l'exécution du Contrat ou de se conformer à ses obligations légales.

En cas de demande de levée de confidentialité par une autorité judiciaire ou administrative, il appartient au Client d'en informer Ebos immédiatement.

Le Client s'engage également à faire respecter cette obligation de confidentialité et de discrétion par tous ses

salariés qui seraient amenés à avoir connaissance des Informations Confidentielles.

L'engagement de confidentialité ne s'applique pas à la divulgation d'informations requises par une autorité gouvernementale, ni aux informations relevant du domaine public.

Le Client s'engage à conserver les Informations Confidentielles en un lieu sécurisé, avec un accès limité aux seuls employés ayant besoin des Informations Confidentielles pour exécuter le présent Contrat, et notamment ne pas utiliser ou laisser utiliser ces dernières au bénéfice de tiers sans l'accord préalable d'Ebos.

Le Client reconnaît que la confidentialité constitue une obligation essentielle du présent Contrat.

Cette obligation perdurera à la fin du Contrat pendant une période de trois (3) ans.

1.14.2 Données personnelles

Ebos respecte la vie privée de ses Clients et se conforme strictement aux lois en vigueur sur la protection de la vie privée et des libertés individuelles.

Pendant l'exécution des Services, Ebos est susceptible de réceptionner et traiter des Données Personnelles relatives au Client ou sa clientèle.

Ebos sera alors un sous-traitant au sens de la législation sur la protection des données personnelles et ne pourra agir que sur instruction documentée du Client et, conformément aux dispositions de la législation sur la protection des données personnelles, notamment du Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679) (ci-après dénommé « RGPD ») ainsi qu'au DPA signé par le Client.

Le Client est à qualifier de responsable de traitement au sens du RGPD.

Il s'engage à cet effet à traiter les Données Personnelles de manière licite, loyale et transparente, pour des finalités déterminées, explicites et légitimes dont le Client déclare avoir dûment informé les personnes concernées.

Le Client affirme ainsi avoir averti les personnes concernées par la collecte et le traitement des Données Personnelles sur le fait que : (i) les Données Personnelles pourront être communiquées aux autorités compétentes ; (ii) qu'elles disposent d'un droit à l'information sur leurs Données Personnelles ; (iii) du droit de rectifier leurs Données Personnelles ; (iv) du droit à l'oubli ; (v) d'exiger

l'effacement des Données Personnelles pour autant que des contraintes et obligations légales applicables au Client ne s'y opposent pas ; (vi) dans des cas particuliers précisés dans la loi, du droit de demander l'obtention de la limitation du traitement afin que les Données Personnelles ne puissent, à l'exception de la conservation, être traitées qu'avec leur consentement ; (vii) du droit de recevoir toutes les Données Personnelles les concernant et fournies au Client et de les transmettre à un autre responsable du traitement (droit à la portabilité des données) ; (viii) du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données s'ils s'estiment victimes d'une violation au niveau du traitement de leurs Données Personnelles.

Le Client devra également mettre en place les mesures organisationnelles appropriées concernant le traitement de Données Personnelles afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

1.14.3 Divulgateion

Ebos ainsi que le Client s'engagent à préserver la confidentialité des Données Personnelles et Informations Confidentielles reçues et à ne divulguer, sous quelque forme que ce soit, aucune de ces données à des tiers sans le consentement préalable de la personne concernée et/ou la Partie ayant fourni ces données.

Chaque Partie accepte que toutes les informations confidentielles et personnelles reçues de l'autre Partie ne seront divulguées par la partie réceptrice des informations qu'à ses employés ou sous-traitants pour qui la connaissance de ces informations confidentielles et personnelles est nécessaire, et que la partie réceptrice informera ces personnes de ses obligations en vertu du présent Contrat.

1.15 Non sollicitation du personnel d'Ebos

Le Client s'interdit de recruter et/ou d'engager directement ou indirectement (par l'intermédiaire d'une autre société lui appartenant ou contrôlée par lui) le personnel d'Ebos affecté à l'exécution des Services, pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de deux (2) ans à compter du terme de ce Contrat. Sont donc interdits tant le débauchage actif que le fait d'engager un membre du personnel d'Ebos quand bien même celui-ci aurait démissionné ou aurait été licencié par Ebos. Toute violation de la présente interdiction entraînera

une pénalité due par le Client correspondant à douze (12) fois le salaire mensuel brut du salarié concerné.

1.16 Dispositions générales

1.16.1 Droit applicable et juridictions compétentes

Le présent Contrat sera régi par le droit luxembourgeois. Tout litige découlant du ou lié au présent Contrat sera soumis à la compétence exclusive des juridictions luxembourgeoises.

1.16.2 Sous-traitance

Ebos pourra sous-traiter tout ou partie des Services mais restera responsable de ses sous-traitants à l'égard du Client.

1.16.3 Autonomie des dispositions contractuelles - Modification

Le fait qu'une ou plusieurs dispositions du Contrat ou des conditions générales soi(en)t ou devien(nen)t en tout ou en partie non valable(s)/nulle(s), ne remet pas en cause la validité des dispositions restantes. Les autres dispositions seraient toujours d'application et conserveraient leurs pleins et entiers effets. Les dispositions non valables/nulles doivent être complétées ou interprétées de telle façon que l'esprit du Contrat soit respecté.

Toute modification du présent Contrat et/ou des conditions générales doit se faire sous forme écrite et requiert l'accord des Parties.

1.16.4 Renonciation

Tout manquement ou retard de la part d'Ebos à exercer ou faire valoir tout droit, ou toute tolérance ou délai accordé n'affectera pas ses droits à exercer ou faire valoir ce droit envers le Client. De la même manière, la renonciation à se prévaloir de l'inexécution de toute disposition ne sera pas interprétée comme une renonciation à se prévaloir de toute inexécution ultérieure ou renonciation à la disposition elle-même. Pour valoir renonciation, celle-ci doit être effectuée par écrit, signée par un représentant habilité d'Ebos.

1.16.5 Notification et communication entre Parties

Toute notification ou communication à laquelle il est procédé en vertu du présent Contrat ou en relation avec celui-ci devra être faite par écrit et devra être envoyée par lettre recommandée aux adresses mentionnées dans l'Offre ou la Confirmation de commande.

Les Parties s'engagent à communiquer toute modification de leur adresse par notification à l'autre Partie conformément à cet article.

Si le Client prend la liberté de donner des ordres par téléphone, télécopie ou tout autre moyen électronique pouvant prêter à équivoque, il supportera seul l'entière responsabilité d'une éventuelle exécution erronée, de la non-exécution de ces ordres ou de tous dommages en résultant.

1.16.6 Imprévision

Si un changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du Contrat devait rendre l'exécution excessivement onéreuse pour Ebos et bouleverser de manière significative l'équilibre du Contrat, Ebos pourra demander une renégociation du Contrat au Client. Sauf si les Parties en conviennent autrement, ces renégociations devront aboutir endéans les 60 jours qui suivent la demande de négociation formulée par Ebos. En cas d'accord, les prix renégociés entreront en vigueur de manière rétroactive au jour de la demande de renégociation formulée par Ebos. En cas de refus ou d'échec de la renégociation, Ebos pourra résilier le Contrat sans faute et sans devoir indemniser le Client.

1.16.7 Cession

Le Client ne pourra céder ses droits et obligations issues du présent Contrat sans l'accord écrit d'Ebos. Le Client se déclare également d'accord à ce qu'Ebos puisse librement céder tous ses droits et obligations découlant du présent Contrat à un tiers sans autre formalité que le présent accord.

1.16.8 Lutte contre le blanchiment

Ebos est soumis à la législation luxembourgeoise relative à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme et est, en tant que tel, obligée par la loi d'identifier le Client et d'obtenir des informations relatives

au Client, son identité, son activité professionnelle ainsi que sur la nature des fonds utilisés par le Client. Le Client s'engage dès lors formellement, inconditionnellement et irrévocablement à communiquer spontanément toutes informations ou déclarations, ainsi que tous documents requis par la législation relative à la lutte contre le blanchiment (notamment, mais sans que cela ne soit

exhaustif, remplir la fiche signalétique KYC).

1.16.9 Langues

Les langues du Contrat sont le français et l'anglais.