

Conditions Générales de Services

Trustteam Luxembourg

Author: **Isabelle ROUX**

Version: **1.0**

External

CAPELLEN
+352 31 40 40 1

TRUSTTEAM LUXEMBOURG
36, parc d'activités
L-8308 Capellen
www.trustteam.lu

Table des matières

COORDONNEES COMPLETES	3
ARTICLE 1- OBJET	3
ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION	3
ARTICLE 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS ET ORDRE DE PRIORITE	4
ARTICLE 4 – INFORMATION	4
ARTICLE 5 – OFFRE COMMERCIALE	5
ARTICLE 6 – ACCEPTATION DE L'OFFRE	5
ARTICLE 6.1. - GENERALITES	5
ARTICLE 6.2. – ANNULATION DE L'OFFRE – PENALITES	5
ARTICLE 7 – PRIX	6
ARTICLE 7.1. - GENERALITES	6
ARTICLE 7.2. – REVISION DES PRIX	6
ARTICLE 7.3. – DELAIS DE PAIEMENT	6
ARTICLE 7.4. – DOMMAGES ET INTERETS	6
ARTICLE 7.4.1. DOMMAGES ET INTERETS MORATOIRES	6
ARTICLE 7.4.2. DOMMAGES ET INTERETS COMPENSATOIRES	7
ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DES PARTIES	7
ARTICLE 8.1. – DANS LE CHEF DU CLIENT	7
ARTICLE 8.2.2. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	8
ARTICLE 8.2.2.1. GENERALITES	8
ARTICLE 8.2.2.2. FINALITES	8
ARTICLE 8.2.2.3. COMMUNICATION DES DONNEES PERSONNELLES A DES TIERS	9
ARTICLE 8.2.2.4. DUREE DU TRAITEMENT	9
ARTICLE 8.2.2.5. SECURITE DES DONNEES	9
ARTICLE 8.2.2.6. EXERCICE DES DROITS	9
ARTICLE 8.2.2.7. PLAINTA AUPRES DE L'AUTORITE DE CONTROLE COMPETENTE	10
ARTICLE 8.2.3. OBLIGATION GENERALE DE CONFIDENTIALITE	10
ARTICLE 8.2.4. OBLIGATION DE MOYEN	11
ARTICLE 9 – CLAUSE LIMITATIVE DE RESPONSABILITE	11

ARTICLE 10 – SOUS-TRAITANCE	12
ARTICLE 11 – FORCE MAJEURE	12
ARTICLE 12 – CLAUSE DE NON-SOLlicitATION	12
ARTICLE 13 – CESSION DE DROITS	13
ARTICLE 14 – DROIT APPLICABLE	13
ARTICLE 15 – CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION	13

COORDONNEES COMPLETES

TRUSTTEAM LUXEMBOURG S.A.

36, parc d'activités,

L-8308 capellen

RCS B.54.202

Ci-après dénommée « TRUSTTEAM »

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Services définissent les modalités et conditions dans lesquelles TRUSTTEAM, Professionnel du Secteur Financier de support (PSF), fournit de manière non exhaustive des prestations de :

- Consultance,
- Staffing & recrutement,
- CISO as a Service,
- Formations en cybersécurité
- Mise à disposition de ressources internes pour des missions temporaires auprès de ses clients.
- Etc.

ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute prestation de services réalisée par TRUSTTEAM au nom et pour le compte de ses Clients.

Dès lors, toute offre acceptée, commande adressée et/ou contrat conclu par le Client vaut acceptation expresse par celui-ci des présentes conditions générales, ainsi que le renoncement, par ce fait, à l'application de ses propres conditions contractuelles.

Cependant, des conditions particulières peuvent, le cas échéant, être conclues moyennant l'accord des deux parties, auquel cas les présentes conditions générales se verront attribuer un rôle supplétif.

En outre, TRUSTTEAM se réserve le droit de ne pas faire application d'une ou de plusieurs clauses des présentes conditions générales libellées en sa faveur, sans pour autant que cette non-application puisse être interprétée comme valant renonciation à s'en prévaloir par la suite.

Enfin, toute clause des présentes conditions générales qui serait déclarée nulle n'entraîne aucunement la caducité des autres dispositions qui restent donc pleinement d'application.

ARTICLE 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS ET ORDRE DE PRIORITE

Dans le cadre de la relation précontractuelle et contractuelle établie entre TRUSTTEAM et le Client, plusieurs documents contractuels peuvent être rédigés et approuvés.

En cas de contradiction relative au contenu ou à l'interprétation de ces documents, l'ordre de priorité décroissant suivant est d'application :

- Contrat ou bon de commande, ainsi que les annexes éventuelles ;
- Offre commerciale ;
- Conditions particulières éventuelles ;
- Conditions générales de services.

ARTICLE 4 – INFORMATION

Par l'adhésion aux présentes conditions générales, le Client reconnaît avoir reçu de TRUSTTEAM, en amont de tout engagement contractuel, toute l'information utile et circonstanciée quant aux caractéristiques techniques, organisationnelles et quant aux limites de faisabilité et de responsabilité des services proposés.

ARTICLE 5 – OFFRE COMMERCIALE

Sauf stipulation contraire, toute offre commerciale est valable pendant trente (30) jours de calendrier à compter de sa date d'émission.

Les prix y mentionnés sont fermes et définitifs, sous réserve d'ajustements rendus nécessaires par la survenance des éléments suivants :

- Modification du périmètre des services contractés sur base de la demande expresse du client ou suite à des informations erronées ou non suffisantes transmises par le Client
- Hausse du coût des prix sur base de l'indexation dont le calcul est décrit ci-après;
- Toute circonstance indépendante de la volonté de TRUSTTEAM justifiant une adaptation des prix initiaux (p.ex. modification de la législation en matière fiscale).

ARTICLE 6 – ACCEPTATION DE L'OFFRE

ARTICLE 6.1. - GENERALITES

Toute offre commerciale de services contresignée par le Client vaut acceptation de la relation contractuelle et, par conséquent, acceptation des présentes conditions générales de services.

Le Client est tenu par les termes mentionnés dans l'offre susmentionnée.

Toute modification du contenu de cette dernière souhaitée par le Client ne pourra avoir lieu que moyennant l'accord de TRUSTTEAM et via la rédaction d'un avenant dûment signé par chacune des Parties.

ARTICLE 6.2. – ANNULATION DE L'OFFRE – PENALITES

En cas d'annulation de l'offres de services par le Client, celui-ci sera contraint à une pénalité s'élevant à 25% du montant hors TVA de l'offre concernée et moyennant un minimum de 500€.

Par ailleurs, le Client s'engage à respecter les dates arrêtées et planifiées pour la réalisation des prestations de services contractuellement fixées par les Parties.

Excepté tout cas de force majeure dûment motivé, toute annulation ou report de l'intervention programmée, **moins de 48heures**, jours ouvrables, avant la date arrêtée :

- Obligera le Client à honorer 50% de la facture afférente ;
- En cas de pool de jours, équivaldra à la perte définitive d'un demi-jour de prestation

Excepté tout cas de force majeure dûment motivé, toute annulation ou report de l'intervention programmée, **moins de 24heures**, jours ouvrables, avant la date arrêtée :

- Obligera le Client à honorer 100% de la facture afférente ;
- En cas de pool de jours, équivaldra à la perte définitive d'une journée complète de prestation.

ARTICLE 7 – PRIX

ARTICLE 7.1. - GENERALITES

Les prix relatifs aux prestations de services, hors pools de jours, sont établis sur base annuelle et facturables mensuellement.

En outre, les prix émis dans toute offre et/ou tout contrat s'entendent hors TVA.

ARTICLE 7.2. – REVISION DES PRIX

TRUSTTEAM se réserve le droit de réviser les prix initiaux dans les deux cas suivants :

- De manière automatique et sur base de l'application d'une clause d'indexation des prix à la date anniversaire du contrat ;
- Lorsque, au cours de l'exécution de la relation commerciale, l'économie générale du contrat subi une modification substantielle résultant de difficultés d'une certaine gravité subies par TRUSTTEAM et/ou de circonstances non prévisibles au moment de la signature de la convention (clause de « hardship »).

ARTICLE 7.3. – DELAIS DE PAIEMENT

Toute facture dûment libellée est payable dans un délai de 30 jours de calendrier à dater de son émission.

ARTICLE 7.4. – DOMMAGES ET INTERETS

ARTICLE 7.4.1. DOMMAGES ET INTERETS MORATOIRES

A défaut de paiement dans le délai imparti, TRUSTTEAM met le Client en demeure d'honorer son obligation dans un délai de huit (8) jours de calendrier à dater de l'émission du courrier recommandé y relatif.

Conformément au prescrit de l'article 1153 du Code civil, ladite mise en demeure donne droit à l'application des intérêts légaux en vigueur.

ARTICLE 7.4.2. DOMMAGES ET INTERETS COMPENSATOIRES

Sans préjudice de ce qui précède, tout retard de paiement entraîne l'application d'une pénalité équivalant à 15% du montant hors TVA de la facture afférente, et ce sans nécessité d'une quelconque mise en demeure préalable.

ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DES PARTIES

ARTICLE 8.1. – DANS LE CHEF DU CLIENT

ARTICLE 8.1.1. OBLIGATION DE BONNE FOI

Par son adhésion aux présentes conditions générales, le Client s'engage à collaborer en homme diligent et prudent avec TRUSTTEAM et les membres de son personnel dédiés à la réalisation des prestations contractuellement imparties.

Dans ce cadre, le Client fournit aux membres du personnel de TRUSTTEAM, chargés de la réalisation des interventions, tous les renseignements et documents existants, nécessaires à la bonne compréhension de la problématique posée et à la valorisation des prestations à effectuer.

Par ailleurs, le Client met à disposition des préposés (salariés et/ou indépendants) de TRUSTTEAM tous accès, espaces, moyens de nature à permettre au prestataire de réaliser sa mission de la manière la plus optimale.

Enfin, le Client s'engage à respecter les dates planifiées pour l'exécution des prestations, telles qu'arrêtées conjointement par les parties.

ARTICLE 8.1.2. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

Par l'adhésion aux présentes conditions générales, le Client prend acte de son obligation de garantir la confidentialité des données relatives au Prestataire dont il a ou aurait connaissance pendant la relation précontractuelle et/ou contractuelle.

Sont notamment considérées, de manière non exhaustive, comme confidentielles, les données suivantes :

- Offres commerciales ;
- Projets et services proposés ;
- Données personnelles relatives aux membres du personnel du Prestataire ;

ARTICLE 8.2. – DANS LE CHEF DE TRUSTTEAM

ARTICLE 8.2.1. RESPECT DES REGLEMENTATIONS APPLICABLES

TRUSTTEAM s'engage, dans la réalisation de ses prestations de services ainsi que dans le cadre de l'exécution de la relation contractuelle, à respecter le prescrit de la réglementation en vigueur, notamment la loi du 5 avril 1993 telle que modifiée ainsi que les règlements et circulaires érigées par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

TRUSTTEAM s'engage par ailleurs, et lorsque le cas d'espèce le requiert, à mettre toute en œuvre afin de mettre à disposition de ses clients des services qui répondent aux exigences des réglementations internationales (Règlement (UE) 2016/679 relative à la protection des données à caractère personnel, Règlement (UE) 2022/2554 sur la Résilience opérationnelle numérique du secteur financier, NIS2)

ARTICLE 8.2.2. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

ARTICLE 8.2.2.1. GENERALITES

Dans le cadre des activités qui le définissent, TRUSTTEAM est amenée à recueillir un certain nombre de données personnelles concernant le Client afin notamment d'initier et poursuivre une relation commerciale efficiente et de qualité.

Pour ce faire, TRUSTTEAM entend se conformer strictement au prescrit du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD).

ARTICLE 8.2.2.2. FINALITES

Les données personnelles recueillies par TRUSTTEAM ont pour finalité de :

- Proposer les services relevant de sa compétence et en parfaite adéquation avec son objet social
- Constituer un fichier « clients » actualisé ;
- Assurer la gestion des contrats commerciaux ;
- Garantir le suivi des services fournis ;
- Garantir la gestion des litiges éventuels.

Par ailleurs, l'adresse e-mail ainsi que les coordonnées GSM recueillis, peuvent également être utilisés aux fins de communiquer toute information relative aux activités de TRUSTTEAM (events, news, etc.).

Afin de respecter le prescrit de l'article 6, 1. a) du Règlement susmentionné, le Client peut exprimer un non-consentement quant au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de marketing, et ce via le lien suivant.

ARTICLE 8.2.2.3. COMMUNICATION DES DONNEES PERSONNELLES A DES TIERS

Dans le cadre de l'exécution de ses missions, TRUSTTEAM est amené à transmettre certaines données personnelles du Client aux destinataires suivants :

- Ses sous-traitants lorsque leur concours est nécessaire à la réalisation des prestations souhaitées. Ceux-ci ne peuvent, par ailleurs, utiliser les données transmises qu'aux fins d'exécuter les prestations contractées. TRUSTTEAM s'assure que ses sous-traitants fournissent également un niveau élevé de sécurité des données confiées ;
- La Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), le cas échéant ;
- Toute autorité nationale en vertu d'une obligation légale ;
- Toute autorité judiciaire aux fins de répondre à une action en justice.

ARTICLE 8.2.2.4. DUREE DU TRAITEMENT

Excepté lorsqu'un délai plus long est imposé par une disposition légale ou par une directive émanant d'une autorité de contrôle, les données à caractère personnelle du Client sont conservées pendant une durée de cinq (5) ans à dater de la fin de la relation contractuelle.

ARTICLE 8.2.2.5. SECURITE DES DONNEES

TRUSTTEAM assure un niveau élevé de sécurité en matière de données notamment en dupliquant quotidiennement les données que lui sont contractuellement confiées au sein de son cloud privé, composé de deux data centers distincts. En outre, seuls les salariés représentant un relais nécessaire pour la parfaite exécution des services souhaités sont habilités à avoir accès aux données personnelles du Client et sont par ailleurs soumis à une obligation contractuelle stricte de confidentialité.

ARTICLE 8.2.2.6. EXERCICE DES DROITS

Conformément aux articles 12 à 23 du Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, le Client peut solliciter l'accès à ses données personnelles, en solliciter la rectification, la limitation ou l'effacement.

Pour ce faire, le Client adresse une demande auprès du Délégué à la protection des données (DPO@trustteam.lu) ou via le lien suivant

ARTICLE 8.2.2.7. PLAINTE AUPRES DE L'AUTORITE DE CONTROLE COMPETENTE

En cas de non-respect de la réglementation précitée (RGPD), le Client est par ailleurs habilité à introduire une plainte auprès de l'autorité compétente suivante :

Commission nationale pour la protection des données (CNPD)

1, Avenue du Rock'n'roll L-4361 ESCH-SUR-ALZETTE

Tél. : +352 26 10 60-1

<https://cnpd.public.lu/fr/particuliers/faire-valoir/formulaire-plainte.html>

ARTICLE 8.2.3. OBLIGATION GENERALE DE CONFIDENTIALITE

TRUSTTEAM prend acte que certains éléments d'information fournis ou devant être fournis par le Client ont pour ce dernier une importance stratégique considérable.

Le Client, dans ce cadre, a l'obligation de renseigner à TRUSTTEAM les documents nécessitant la confidentialité. Tout échange d'information confidentielle sera expressément frappé par le Client de la mention « confidentiel ».

Dès lors, excepté en ce qui concerne les éléments d'information notoirement connus ou faisant partie du domaine public, TRUSTTEAM s'engage envers le Client à :

- Garder strictement confidentiels et ne pas divulguer les éléments d'information communiqués dans le cadre de l'exécution du présent contrat, sauf en cas de nécessité et moyennant l'accord du Client ;
- Prendre et mettre en œuvre toutes les mesures appropriées pour conserver le caractère confidentiel des éléments d'information ;
- Ne pas communiquer, transmettre, exploiter ou autrement faire usage, pour son propre compte ou pour autrui, les éléments d'information ;
- Prendre toutes les mesures appropriées pour que les associés, actionnaires, administrateurs, représentants, agents, mandataires, dirigeants, employés et personnes liées au prestataire, maintiennent le caractère confidentiel des éléments d'information.

ARTICLE 8.2.4. OBLIGATION DE MOYEN

TRUSTTEAM s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains, techniques et organisationnels raisonnablement nécessaires pour exécuter les prestations de services conformément aux règles de l'art et aux standards professionnels en vigueur.

Il est expressément convenu que TRUSTTEAM n'est tenu qu'à une obligation de moyens et non à une obligation de résultat.

En conséquence, TRUSTTEAM ne peut garantir l'atteinte d'un objectif particulier ou la réalisation d'un résultat déterminé, ni en être tenu pour responsable à défaut de l'établissement d'une faute dûment prouvée dans son chef.

ARTICLE 9 – CLAUSE LIMITATIVE DE RESPONSABILITE

ARTICLE 9.1. – GENERALITES

Comme susmentionné à l'article 8.2.4 des présentes conditions générales, toute obligation incombant à TRUSTTEAM dans le cadre de la relation contractuelle ne peut constituer qu'une obligation de moyen, TRUSTTEAM s'engageant à mettre tout en œuvre pour accomplir, en hommes diligent et prudent les missions lui dévolues.

TRUSTTEAM décline toute responsabilité relative à la perte accidentelle de données du fait de l'initiative du Client, ou à tout autre dommage, corporel ou matériel que subirait le Client et/ou ses préposés, sous-traitants, clients et partenaires sauf en cas de faute lourde du Prestataire.

En tout état de cause, même en cas de faute lourde, la responsabilité de TRUSTTEAM se limitera au dommage direct que subirait le Client.

TRUSTTEAM ne répond ni des dommages indirects tels que « le manque à gagner » ou « perte d'exploitation », ni des dommages causés à des tiers ou à des biens distincts de l'objet du contrat.

En tout état de cause, les dommages et intérêts éventuellement dus par TRUSTTEAM au Client seront plafonnés, toutes sommes confondues, au montant hors TVA effectivement perçu dans l'année écoulée par TRUSTTEAM en application du contrat en vigueur.

ARTICLE 10 – SOUS-TRAITANCE

Dans le cas où, pour l'exécution de certaines missions spécifiques qui lui sont contractuellement imparties, TRUSTTEAM souhaite recourir à un prestataire extérieur, il en sollicite préalablement l'accord écrit du Client.

Afin de respecter le prescrit de l'article 28, alinéa 2 du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) ainsi que les exigences de la circulaire CSSF 22/806, TRUSTTEAM s'engage à ne sous-traiter certaines missions nécessaires qu'à des prestataires extérieurs présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre technique et organisationnelle de protection des données à caractère personnel qui leur sont confiées.

Sur base de ce qui précède, TRUSTTEAM met à la disposition du Client tout reporting ou tout document d'audit réalisé sur le prestataire extérieure validé par le Client.

ARTICLE 11 – FORCE MAJEURE

TRUSTTEAM ne peut être considérée en défaut si l'exécution de ses obligations, en tout ou en partie, est retardée ou empêchée par suite d'une situation de force majeure.

La force majeure est entendue comme un événement extérieur, imprévisible, irrésistible et rendant absolument impossible l'exécution d'une obligation.

En cas de force majeure, TRUSTTEAM est autorisée à suspendre partiellement ou entièrement l'exécution de ses obligations pendant la durée de l'événement constitutif de force majeure, sans obligation d'indemnisation du Client.

Si la période de force majeure excède trois mois, le Client peut, au moyen d'une lettre recommandée, mettre fin à la relation commerciale avec effet immédiat, sans dédommagement.

ARTICLE 12 – CLAUSE DE NON-SOLLICITATION

ARTICLE 12.1. – PRINCIPE

Le Client s'interdit d'engager ou de faire travailler d'aucune manière, directement, indirectement ou par personne interposée, tout collaborateur, préposé, salarié ou indépendant, qui est au service de TRUSTTEAM.

La présente clause demeure d'application, quelle que soit la fonction du collaborateur en cause, et même au cas où la sollicitation serait à l'initiative dudit collaborateur.

ARTICLE 12.2. – DUREE

La présente clause produit ses effets pendant toute la durée du présent contrat, ainsi que pendant une période de douze (12) mois à compter de la fin de la relation contractuelle.

ARTICLE 12.3. – PENALITE

En cas d'infraction à cette clause, l'indemnité due par le Client à TRUSTTEAM est équivalente à six (6) mois de salaire brut du collaborateur salarié ou équivalente au coût global du collaborateur officiant sous le statut d'indépendant, tel que calculé sur les six (6) mois les plus représentatifs des douze (12) derniers mois de prestation.

ARTICLE 13 – CESSION DE DROITS

Tout relation contractuelle conclue entre TRUSTTEAM et le Client consiste en une relation dite « *intuitu personae* », de sorte que ni le Client ni TRUSTTEAM ne sont autorisés à céder les droits et obligations résultant de la présente convention à l'un ou l'autre tiers sans approbation écrite et préalable de l'autre partie.

ARTICLE 14 – DROIT APPLICABLE

Toute relation contractuelle existant entre TRUSTTEAM et le Client est exclusivement régie par le droit luxembourgeois applicable.

ARTICLE 15 – CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION

Les juridictions du Luxembourg sont seules compétentes pour tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation de tout contrat conclu entre TRUSTTEAM et le Client, ainsi que relatif à tout élément ayant un lien direct ou indirect avec ledit contrat.