

## CONDITIONS SPÉCIFIQUES AU CLIENT

### ENTRE:

Digiteal SA ayant son siège social Rue Emile Francqui n°6 bte 9 à 1435 Mont-Saint-Guibert (Belgique) identifié à la Banque-Carrefour des Entreprises de Belgique sous le numéro BE 0630 675 588, Ci-après dénommée "**Digiteal**".

### ET:

Toute personne morale ayant accepté le présent contrat.  
Ci-après dénommée le "**Client**",

Individuellement dénommée « Partie » et ensemble dénommées « Parties »,

### ATTENDU QUE:

Le Client souhaite utiliser les Services de Digiteal décrits à l'[ARTICLE 4. Description des Services](#). Le client reconnaît qu'il a reçu de Digiteal toutes les informations nécessaires lui permettant d'évaluer si les Services sont adéquats pour ses besoins et de prendre toutes les précautions nécessaires pour leur utilisation.

### CECI AYANT ÉTÉ INDIQUÉ, CE QUI SUIT A ÉTÉ CONVENU:

## ARTICLE 1. Définitions

Les termes débutant par une majuscule au sein de ce contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après. Des définitions supplémentaires sont incluses dans les Conditions Générales d'Utilisation. Sauf indication contraire, les définitions dans les Conditions Générales d'Utilisation ont la même signification dans ces Conditions Spécifiques aux Clients.

<b>« Copie anonymisés »</b>	signifie une copie des Données Personnelles dans laquelle les informations privées et confidentielles ont été supprimées.
<b>«Droits de Propriété Intellectuelle»</b>	désigne tous les droits relatifs à la Propriété Intellectuelle, y compris les droits d'auteur (y compris tous les droits relatifs aux logiciels) et les droits moraux, les droits relatifs aux bases de données, au savoir-faire et autres droits, ainsi que tous les autres droits industriels et intellectuels, dans tous les cas, indépendamment du fait qu'ils aient été enregistrés ou non et avec l'inclusion des demandes d'enregistrement, le cas échéant, ainsi que tous les droits ou moyens de protection équivalents conduisant à un résultat similaire partout dans le monde.
<b>«Force Majeure»</b>	désigne tout événement imprévisible, découlant de circonstances autres qu'une violation du Contrat et qui est hors du contrôle de la Partie touchée et rend

	impossible l'exécution des obligations de la Partie touchée en vertu du Contrat;
« <b>Intégrateur</b> »	désigne le fournisseur de services techniques qui se connecte aux Services de Digiteal pour le compte du Client.
« <b>Propriété Intellectuelle</b> »	désigne l'ensemble des logos, marques, noms de domaine Internet, modèles et dessins, brevets tels que définis dans le Code belge de droit économique et la législation de l'UE.
« <b>SaaS</b> »	désigne le Logiciel fourni sous la forme d'un service, c'est-à-dire une application commerciale louée en ligne.

## ARTICLE 2. Documents contractuels

2.1. Ces "Conditions Spécifiques aux Clients" ainsi que les documents intitulés

- «**Politique de Protection de la Vie Privée**»,
- «**Conditions Générales d'Utilisation**» et
- potentiellement un «**Contrat pour Marketplace**»

constituent l'intégralité des engagements existants entre les Parties (ci-après dénommé le «**Contrat**»). Le Contrat remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à son objet.

2.2. En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions contenues dans l'un des documents du Contrat, le Contrat pour Marketplace prévaudra sur les Conditions Spécifiques aux Clients, les Conditions Spécifiques aux Clients prévaudront sur les Conditions Générales d'Utilisation et les Conditions Générales d'Utilisation prévaudront sur la Politique de Protection de la Vie Privée.

## ARTICLE 3. Effet, durée et reconduction

3.1. Sauf convention contraire, la signature électronique en ligne du Contrat par le Client engage les Parties à partir du moment où le Client a coché la case faisant référence à la lecture et à l'acceptation effective du Contrat.

3.2 Le contrat est conclu pour une durée fixe d'un (1) an à compter de l'acceptation du contrat.

3.3. Sauf notification à l'autre Partie par lettre recommandée au moins deux mois avant la date d'expiration, le Contrat sera tacitement renouvelé pour une durée équivalente dans des conditions identiques, à moins que les Parties ne conviennent d'un nouveau périmètre fonctionnel des Services afin de mieux répondre aux besoins du Client.

3.4. Le Client s'engage à tenir à jour toutes les Données contenues dans son profil, y compris l'adresse, les comptes bancaires et les bénéficiaires effectifs.

## ARTICLE 4. Description des Services

### 4.1. SERVICES APPLICATIFS

En plus des Services décrits dans les Conditions Générales d'Utilisation, Digitéal consent au Client un droit d'accès aux Services ci-après, leur maintenance et l'assistance technique nécessaire à leur utilisation.

**a) Service de présentation des factures**

Ce service permet au Client de présenter ses factures à leurs Clients Finaux de manière électronique sur la plateforme de gestion des factures Digitéal. En accédant à cette plateforme (via leur smartphone, tablette ou ordinateur), les Clients Finaux bénéficient gratuitement des fonctionnalités de Digitéal :

- centralisation de toutes leurs factures ;
- rappels automatiques ;
- paiement manuel ou automatique ;
- archivage ;
- outil d'analyse ; etc.

**b) Service de paiement en ligne (« ONE CLICK »)**

Ce service permet au Client de proposer à ses Clients Finaux de les payer au travers de la plateforme Digitéal. Les paiements de la part des Clients Finaux seront effectués sur un compte tiers ouvert au nom de la SA Digitéal via un prélèvement par domiciliation bancaire (SEPA Direct Debit) ou un autre moyen de paiement et seront ensuite transférés sur le compte du Client de manière automatique par virement bancaire (SEPA Credit Transfer). Le transfert des fonds comportera la communication attendue ainsi que les données relatives au Client Final en tant que débiteur ultime. Pour offrir ce service de paiement, Digitéal dispose d'un agrément auprès de la Banque Nationale de Belgique en tant qu'établissement de paiement.

**c) Service d'accès aux extraits de compte (AIS)**

Ce service permet au Client de recevoir les informations liées aux mouvements bancaires du PSU. L'accès aux mouvements bancaires est autorisé si le PSU a donné son consentement à Digitéal d'accéder au compte bancaire et de partager ces informations avec le Client.

**d) Service d'initiation de paiement (PIS)**

Ce service permet au Client de présenter des options de paiement qui mènent, après consentement donné par le PSU, à l'exécution d'un ou plusieurs paiements depuis le compte du PSU.

**e) Service de création d'un mandat SDD CORE**

Ce service permet au Client d'initier la création, de vérifier les données et d'obtenir le consentement pour un mandat SDD Core pour un de ses Clients Finaux. Le processus de confirmation vérifie que le Client Final a accès au compte bancaire et que le nom du titulaire du compte bancaire correspond au nom du Client Final. Cette confirmation et le consentement du Client final sont fournis au Client par le biais d'un document certifié qui est la preuve de la création correcte du mandat.

## 4.2. SERVICES EN LIGNE

Digitéal met à disposition du Client les Services accessibles sur son serveur par le biais du réseau Internet. Dans les conditions de l'[ARTICLE 6. Licence](#), le Digitéal consent au Client le droit d'utiliser de façon non exclusive les Services développées par le Digitéal.

Digitéal assure l'hébergement des Données, la maintenance et la sécurité des Services. Digitéal réalise régulièrement des sauvegardes des Données.

## 4.3. RÉSEAU

Le réseau est choisi par le Client. Digitéal ne fournit aucune garantie.

Digitéal ne pouvant être tenu pour responsable des interruptions de ligne du réseau, il attire particulièrement

l'attention du Client sur l'importance du choix de son opérateur et du produit de l'opérateur et notamment de l'option de secours qu'il peut offrir par la mise en place d'une ligne parallèle en cas d'interruption du réseau.

#### 4.4. ACCÈS AUX SERVICES

Le Client utilisera seul ce droit d'accès. À l'exception des périodes de maintenance, il pourra se connecter à tout moment, c'est-à-dire tous les jours, 24 heures sur 24.

La procédure d'accès suivante doit être rigoureusement respectée par le Client.

L'accès s'effectue :

- à partir de tout ordinateur;
- au moyen des Codes de Connexion choisis par les Utilisateurs lors de leur enregistrement.

Les Utilisateurs Clients utilisent leurs Codes de Connexion lors de chaque connexion aux Services.

Les Codes de Connexion sont destinés à réserver l'accès des Services aux Utilisateurs Clients, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Services, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données à caractère personnel du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

Les Codes de connexion sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande d'un Utilisateur ou à l'initiative de Digiteal sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Codes de Connexion le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable du choix et de l'utilisation des Codes de Connexion et il est seul responsable de la garde des Codes de Connexion qui lui sont remis par Digiteal. Il s'assurera qu'aucune personne non autorisée par Digiteal n'ait accès aux Services. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Services. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client devra en informer Digiteal sans délai.

En cas de perte ou de vol d'un des Codes de Connexion, le Client utilisera la procédure mise en place par Digiteal lui permettant de récupérer les Codes de Connexion de ses Utilisateurs Clients et, en cas d'urgence, le Client peut envoyer un email à l'adresse [support@digiteal.eu](mailto:support@digiteal.eu)

## ARTICLE 5. Qualité des Services

5.1. Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, Digiteal ne sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services. Digiteal n'est pas en mesure de garantir la continuité des Services, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

En outre, il appartient au Client de respecter les seuils de volumétrie et d'avertir Digiteal en cas d'augmentation de ses besoins en termes de capacité de traitement.

En cas de non-respect par le Client du Contrat, Digiteal se réserve le droit de limiter ou de suspendre l'accès aux Services par le Client.

5.2. Digiteal s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client puisse accéder et utiliser les Services à tout moment, c'est-à-dire tous les jours, 24 heures sur 24.

Les Services peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la Plateforme. En cas d'interruption des Services pour maintenance, Digiteal s'engage à informer au mieux de l'interruption pour que le Client prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

## ARTICLE 6. Licence

6.1. Digiteal concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Services, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier.

Le Client ne peut utiliser les Services que conformément à ses besoins et à leur documentation. En particulier, la licence relative aux Services n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

6.2. Le droit d'utilisation s'entend du droit d'utiliser et de mettre en œuvre les Services conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre les Services à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

## ARTICLE 7. Maintenance

7.1.1 Digiteal prend en charge la maintenance corrective et évolutive des Services.

Une prestation de support gratuite par email à l'adresse [support@digiteal.eu](mailto:support@digiteal.eu) permettant de traiter les anomalies est disponible durant les Heures Ouvrables. Digiteal procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction dans un délai maximal de cinq (5) Jours Ouvrables.

7.2. Le Client bénéficie des mises à jour et évolutions fonctionnelles des Services. La nature des mises à jour et des évolutions, ainsi que leur date, sont déterminées par Digiteal et ne sont pas soumises à l'autorisation ni à la notification préalable au Client.

Si une évolution corrective ou évolutive requiert l'interruption du service, Digiteal en informera le Client trois (3) jours à l'avance.

7.3. Digiteal n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer avec Digiteal dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation des Services de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- modification non autorisée des Services par le Client ou par un tiers ;
- manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services.

## ARTICLE 8. Assistance technique

8.1. Le service d'assistance technique s'applique à tous les Services et consiste à assister les Utilisateurs par email ou par téléassistance.

Le service d'assistance technique peut être contacté par email à l'adresse [support@digiteal.eu](mailto:support@digiteal.eu) durant les Heures Ouvrables. Une réponse sera apportée par Digiteal dans un délai de deux (2) Jours Ouvrables.

## ARTICLE 9. Traitement des données

### 9.1. DONNÉES PERSONNELLES

Digiteal n'intervient que comme sous-traitant du Client – au sens de la Loi sur la Protection de la Vie Privée - dans le cadre des opérations de traitement de Données Personnelles mises en œuvre aux fins d'exécuter le Contrat. En sa qualité de sous-traitant, Digiteal s'engage à n'effectuer des opérations sur ces Données que dans

le cadre strictement nécessaire à l'exécution du Contrat, et ce afin que le Client puisse bénéficier des Services et qu'il puisse être apporté remède à tout dysfonctionnement qui serait constaté concernant les Services. Digitéal s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les Données stockées par le Client et à ne pas les divulguer à des tiers sauf s'il est requis de le faire par la loi. Il veillera à faire respecter cette obligation par ses préposés ou agents ou sous-traitants éventuels.

Le Client garantit à Digitéal qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la Loi sur la Protection de la Vie Privée et au RGPD, et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait des dites données personnelles. À ce titre, le Client garantit Digitéal contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les Données Personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service.

Les Données sont stockées sur des serveurs localisés dans des pays de l'Union Européenne. Digitéal s'engage à informer le Client de la localisation des Données et plus généralement, à communiquer toutes les informations utiles et nécessaires pour réaliser les déclarations. Le Client, en tant que responsable du traitement s'engage à conclure le standard contractuel établi par une décision de la Commission européenne du 5 février 2010 mis à jour dans le règlement 2016/679 ("RGPD") et à obtenir l'autorisation adéquate auprès de la Commission de la protection de la vie privée.

## 9.2. EXPLOITATION DES DONNÉES

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services.

Le Client est seul responsable de la qualité, de la légalité, de la pertinence des Données qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données. En conséquence Digitéal dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit Digitéal à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, le Client est seul responsable des Données diffusées et/ou téléchargées via les Services.

Les Données sont par défaut considérées comme Données publiques. Les Données publiques sont considérées non confidentielles et non exclusives.

Toutefois, le Client demeure le seul propriétaire des Données Personnelles qui sont considérées comme Données privées. Les Données privées sont considérées comme confidentielles et exclusives.

Digitéal pourra effectuer une Copie Anonymisée des Données Personnelles. Une Copie Anonymisée est considérée comme Données Publiques.

Le Client accorde à Digitéal une licence perpétuelle mondiale, non-exclusive, illimitée, et libre de toute redevance à utiliser, copier, adapter, transmettre, exécuter en public ou afficher les Données Publiques;

Les droits précédents doivent inclure le droit d'exploiter tout droit de propriété sur les Données publiques notamment, non limitativement, les droits conférés par les lois sur le droit d'auteur, les marques de commerce et les brevets dans tout pays ou territoire impliqué.

## 9.3. SÉCURITÉ DES DONNÉES

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

Sous réserve de l'[ARTICLE 13. Responsabilité – Limitation - Force majeure](#), Digitéal s'engage à préserver l'intégrité des Données ainsi que la confidentialité des Données Personnelles.

Le Client déclare avoir été informé par Digitéal des mesures techniques et organisationnelles que ce dernier prend ou fait prendre par ses agents et sous-traitants en vue d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données afin que celles-ci soient adéquatement protégées, compte tenu de l'état de l'art et de la technique, contre la destruction accidentelle ou non autorisée par des tiers, contre la perte accidentelle ainsi que contre la modification, l'accès et tout autre traitement non autorisé par des tiers.

En souscrivant le présent Contrat, le Client reconnaît que ces mesures sont suffisantes et adéquates eu égard aux données qu'il entend stocker dans le cadre des Services.

Le Client peut à tout moment solliciter de Digiteal une description par écrit des mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité des Données. Digiteal peut omettre dans cette description les éléments ou précisions techniques dont la divulgation pourrait nuire à la sécurité des Données.

Digiteal transmet également des Données Publiques et Personnelles au Client. Les données Personnelles ne sont transmises que si le Client est l'intégrateur du Client auxquelles les Données sont liées. De plus, une partie des Données sont les mouvements sur les comptes bancaires. Ces mouvements ne sont transmis que si le PSU a marqué son accord. Si ces données sont transmises aux clients du Client, ces clients doivent avoir accepté les Conditions Générales de Digiteal et en particulier les conditions liées au consentement et à la sécurisation des Données Personnelles.

## ARTICLE 10. Conditions financières

### 10.1. FRAIS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Un frais de démarrage unique est facturé par Digiteal au Client lorsque les Services souscrits par le Client incluent la présentation des factures qu'il adresse à des Clients Finaux et/ou l'initiation de paiement vers le Client.

Le frais de setup et la tarification des opérations sont disponibles sur [www.digiteal.eu](http://www.digiteal.eu). Les prix des Services fournis par Digiteal sont indiqués en euros et s'entendent hors taxe et hors frais. L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client.

Les Services prévoient une tarification à l'utilisation à savoir par exemple l'émission d'une facture destinée à un Utilisateur Final. Pour qu'une émission ait lieu, il faut que l'Utilisateur Final ait préalablement accepté de recevoir ses factures via Digiteal. Dans le cas contraire, le Service notifie le Client du canal de réception choisi par l'Utilisateur Final et le Service n'est pas facturé.

### 10.2 FRAIS D'ASSISTANCE

Concernant l'aide à l'intégration ou les éventuels problèmes techniques, les appels du Client au Service Desk seront facturés s'ils ne sont pas dus à un manquement de Digiteal, à raison de 20 € (HTVA) par quart d'heure entamé.

Par exemple, si le Client fait appel au Service Desk pendant 35 minutes mais que la cause du problème ne provient pas de Digiteal mais d'une incompréhension ou d'une erreur du Client, 60 € HTVA seront facturés par Digiteal au Client. Par contre, s'il s'agit d'une erreur dans Digiteal, l'assistance sera gratuite.

L'assistance est facturée mensuellement, sur base d'un relevé des appels réalisés au cours du mois.

### 10.3 FACTURATION

Digiteal facture directement le Client sauf si un autre accord a été convenu avec l'intégrateur ou le DSP du Client. Dans ce cas, Digiteal facture l'intégrateur qui va facturer à son tour le Client.

Le setup sera facturé dès la création du compte ou à la signature du bon de commande.

Digiteal facture ses prestations mensuellement au Client, pour autant qu'un montant minimum de 10 (dix) euros soit facturable. Si le montant minimum n'est pas atteint, ce montant est reporté au mois suivant, dans la limite de 2 (deux) reports. En cas de rupture du Contrat par l'une des deux Parties, pour quelque raison que ce soit, le montant est facturable à la date de résiliation du Contrat.

### 10.4. DÉFAUT DE PAIEMENT

Sauf stipulation contraire écrite, les Parties se sont mises d'accord sur la procédure de paiement suivante:

(a) Les factures de Digiteal sont payables 15 jours calendrier à partir de la date d'émission de la facture, net et sans escompte.

(b) Toute réclamation relative au montant facturé doit être adressée à Digiteal par lettre recommandée, dans les 8 jours de la réception de la facture.

(c) Tout retard ou défaut de paiement dans les délais convenus fait courir de plein droit, et sans mise en demeure préalable, un intérêt moratoire au profit de Digiteal, de 10% par an.

(d) En outre, en cas de retard persistant de plus de 60 jours, le Client est redevable à Digiteal, toujours de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire et irréductible de 15%, avec un minimum de 50 EUR.

(e) Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture à son échéance entraîne de plein droit la suspension immédiate des Services.

## 10.5 RÉVISION DES PRIX

Les prix peuvent être revus annuellement.

Chaque année, Digiteal peut demander la révision du prix par email adressé à l'autre partie au plus tard 1 mois avant la date anniversaire du contrat.

La révision des prix entre en vigueur :

- le jour anniversaire de la signature du contrat si Digiteal a introduit sa demande de révision avant cette date. La révision des prix ne concerne que les Services effectivement fournis après le jour anniversaire du contrat.
- le 1er jour du mois qui suit l'envoi de l'email si Digiteal a laissé passer un ou plusieurs anniversaires. La révision des prix ne concerne que les Services effectivement fournis après la date visée ci-dessus.

Les prix indiqués ci-dessus sont soumis à l'application de la formule de révision des prix suivante, en vue de tenir compte des fluctuations des salaires et des charges sociales des employés de Digiteal:

$$P = P_0 \times [(0,80 \times s/S) + 0,20]$$

- P = prix révisé ;
- P<sub>0</sub> = prix sur base du tarif affiché ;
- s = indice des coûts salariaux (Agoria) valables à la date d'application de la révision de prix.
- S = indice des coûts salariaux (Agoria) au moment de la signature du contrat

Pour les indices, voir : <http://www.agoria.be>

Sans révision des prix, le contrat est renouvelé tacitement pour un an.

## ARTICLE 11. Propriété intellectuelle

11.1. Digiteal est et demeure titulaire des Droits de Propriété Intellectuelle relatifs à tous les éléments des Services, ainsi que plus généralement de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de Propriété Intellectuelle sur les Services. La mise à disposition temporaire des Services dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque Droit de Propriété Intellectuelle au bénéfice du Client.

11.2. Le Client s'interdit de reproduire tout élément des logiciels, ou toute documentation les concernant, par

quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit sans avoir reçu l'autorisation écrite préalable de Digitéal.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

## ARTICLE 12. Garantie d'éviction

12.1. Digitéal déclare et garantit :

- que les Services qu'il a développés sont originaux au sens du Code belge de la Propriété Intellectuelle,
  - qu'il est titulaire de tous les Droits de Propriétés Intellectuelles qui lui permettent de conclure le Contrat.
- Digitéal déclare et garantit que les Services ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

## ARTICLE 13. Responsabilité – Limitation - Force majeure

13.1. Digitéal n'encourt aucune responsabilité :

- concernant les Données stockées par le Client, notamment en cas de contenu illégal ou qui serait stocké en violation de droit de tiers ;
- pour tout problème qui serait dû à une faute, négligence, omission, défaillance du Client ou au non-respect par le Client de ses obligations légales ;
- pour tout problème qui serait dû au non-respect de conseils donnés au Client, à une utilisation des Services par le Client non conforme à ce qui est prévu dans le Contrat ;
- en cas d'usage abusif de l'accès aux Services ou des Codes de Connexion par un tiers qui se serait emparé des Codes de Connexion de par la faute, la négligence ou l'omission du Client ou d'un Utilisateur, ou en cas de piratage des Codes de Connexion par un tiers ;
- en cas de dommage causé par un virus émanant ou propagé par l'intermédiaire du matériel du Client, ou du fait d'un piratage informatique (hacking, ...),
- pour toute difficulté d'utilisation des Services liée à l'accès à internet, la vitesse de connexion et/ou la disponibilité d'internet par le Client, ce dernier assumant seul la responsabilité de disposer d'une connexion internet suffisante et adéquate pour pouvoir accéder aux Services et l'utiliser correctement ;
- pour toute difficulté d'utilisation des Services liée au matériel informatique du Client ou à son incompatibilité pour une utilisation correcte des Services Applicatifs, en ce compris en raison de tous logiciels tiers, paramétrages ou changement de configuration initiale qui interviendrait postérieurement à la mise à disposition des Services ;
- en cas de retard dans l'exécution de ses prestations si l'impossibilité d'exécuter ses prestations dans le délai convenu trouve sa cause dans une faute commise par le Client, notamment une absence de communication d'informations nécessaires à la mise à disposition ou à la résolution d'un dysfonctionnement des Services ;
- en cas d'indisponibilité des Services due à des travaux de mise à jour, de maintenance ou à des perturbations, techniques ou autres, affectant tout ou partie des Services et qui échappent au contrôle de Digitéal (sans qu'il s'agisse nécessairement) d'un cas de force majeure ainsi qu'en cas de force majeure ;
- en cas de communication de données relatives au Client, à la demande expresse d'une autorité administrative ou juridictionnelle compétente, en application et dans le respect de la loi applicable ;
- en cas de suspension des Services en exécution de l'[ARTICLE 14. Résolution](#).

13.2. Les obligations souscrites par Digitéal sont des obligations de moyen. Digitéal ne garantit pas que les Services soit exempt de tous défauts. Il s'engage exclusivement à remédier, avec toute la diligence raisonnablement possible, aux dysfonctionnements des Services.

13.3. En cas de faute prouvée par le Client, Digiteal ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services. En conséquence, Digiteal ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité de Digiteal est strictement limité au remboursement des sommes effectivement payées par le Client à la date de survenance du fait générateur de responsabilité, par jour d'interruption en considérant la moyenne de consommation du mois civil précédent.

Digiteal ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un Utilisateur ayant accédé aux Services au moyen des Codes de Connexion du Client.

Digiteal ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

13.4. Le Client doit se conformer aux règles du système de cartes. Digiteal peut immédiatement résilier le Contrat pour raison valable dans les cas suivants: violation du système de cartes ou de la loi, mauvais fonctionnement, activités nuisibles à la marque ou à la relation, activité frauduleuse ou autre ou demande du système de cartes ou de l'acquéreur.

Le Client doit assurer le support pour le titulaire de la carte.

13.5 Digiteal est responsable de tous les actes, omissions, litiges avec les titulaires de cartes et autres problèmes liés au support des titulaires de cartes causés par le Client.

Digiteal est responsable juridiquement et financièrement de chaque Transaction traitée par le Client.

Digiteal ne doit pas transférer ou tenter de transférer sa responsabilité financière en demandant ou en exigeant que les titulaires de cartes renoncent à leurs droits de contestation.

Digiteal ne doit pas contracter avec un Client dont le contrat a été résilié à la demande des systèmes de cartes ou d'une agence gouvernementale. Le client confirme par la présente qu'aucun de ses contrats précédents n'a été résilié pour non-conformité aux règles des systèmes de cartes ou à la demande d'une agence gouvernementale.

Digiteal ne doit pas initier l'exécution de Transactions des Clients signées en dehors de la juridiction de Digiteal. Digiteal ne doit pas permettre à un Client de transférer ou de tenter de transférer sa responsabilité financière en demandant ou en exigeant que les titulaires de cartes renoncent à leurs droits de contestation.

## ARTICLE 14. Résolution

14.1. En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles et sans préjudice de tous dommages et intérêts s'il échet, le Contrat pourra être résolu de plein droit par l'autre Partie trente (30) jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée par recommandé postal au siège social de l'autre Partie avec avis de réception. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

Dans l'hypothèse d'une résolution, le Client cessera d'utiliser les Services à compter du jour de la réception du pli recommandé.

## ARTICLE 15. Réversibilité

15.1. En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, Digiteal s'engage à communiquer gratuitement au Client, si celui-ci en fait la demande par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent. Le Client collaborera activement avec Digiteal afin de faciliter la récupération des Données.

Digiteal fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

Durant la phase de réversibilité, Digiteal ne fournira plus les Services.

## ARTICLE 16. Communication et publicité

16.1. Le Client autorise Digiteal à citer la marque et les Services utilisés dans tous documents de communication et de publicité (plaquette, fiche, site internet et tout autre support de communication). A ce titre, Digiteal aura l'autorisation de faire référence aux éléments d'identification du Client.

16.2. Le Client qui ne souhaite pas que son nom soit utilisé dans la communication de Digiteal pourra en informer Digiteal par simple demande au Service Desk.

## ARTICLE 17 : Service de paiement

17.1 Contrôle de risque : le Client qui souhaite utiliser les Services sera analysé par le département "contrôle de risque". En fonction du profil de risque, une garantie pourra être exigée si, par exemple, le Client a été récemment créé, le Client a peu de liquidités,... Une révision sera faite sur base annuelle afin d'examiner d'éventuels nouveaux éléments. En fonction, une garantie pourrait être exigée, augmentée, diminuée ou supprimée.

### Remboursement initié par l'Utilisateur

17.2 Remboursement : en cas de remboursement demandé par l'Utilisateur pour un prélèvement réalisé par Digiteal, Digiteal prélève le montant de manière automatique auprès du Client concerné. Digiteal utilisera pour ce faire un mandat B2C pour chaque compte bancaire du Client. Le Client aura préalablement au démarrage de son contrat établi un mandat B2C envers Digiteal. La révocation du mandat ne pourra être effective qu'à la clôture du Contrat.

### Accès aux Informations sur les Transactions

17.3 Le Client confirme par la présente qu'il obtiendra les autorisations requises de la part des Clients Finaux afin que :

- 1) Digiteal puisse avoir accès à toutes les Informations sur les Transactions comme nécessaire pour que Digiteal évalue l'éligibilité des Clients Finaux pour l'utilisation du Service de paiement "Pay with payment terms" et sa gestion ultérieure. Le Client confirme qu'il fournira ces Informations de Transaction à Digiteal sur demande.
- 2) Digiteal et le Client sont autorisés à transférer et à fournir les Informations sur les Transactions nécessaires à la gestion du Crédit à tout tiers ayant un intérêt formel dans l'acquisition de tout ou partie des créances de Digiteal et/ou de tout droit ou obligation de Digiteal en vertu de tout accord entre Digiteal et un Utilisateur.

## ARTICLE 18. Exclusion d'interventions

Toutes interventions dues à une utilisation non conforme ou non autorisée des Services par le Client ou consécutive à un dysfonctionnement de l'un des éléments de sa configuration sont facturées en sus.

## ARTICLE 19. Engagement des ressources

Engagement des ressources	Niveau de service
Assistance opérationnelle et technique	Les services d'assistance opérationnelle et technique sont assurés durant les Heures Ouvrables. Les mails et appels reçus en dehors de ces Heures Ouvrables seront pris en compte à 09h00 le Jour Ouvrable suivant.
Interruptions de service programmées	planifiées au moins 1 semaine à l'avance.
Nombre d'interruptions programmées des Services	Maximum 3 fois par mois avec une durée de maximum 60 minutes par interruption.
Disponibilité des Service	99,9% 24/7, hors interruptions programmées
Temps de réponse des Services	moins de 2 secondes dans 90% des cas, moins de 5 secondes en moyenne pour les 10% restants.

## ARTICLE 20. Réception et qualification des demandes

### 20.1. Réception de la demande

Les demandes doivent être adressées au Service Desk.

Les demandes doivent renseigner les éléments suivants pour être considérées conformes:

- Service impacté
- Description du problème
- Procédure permettant de reproduire le problème
- Capture d'écran de l'erreur
- Date de l'évènement
- Criticité (nombre d'Utilisateurs impactés)
- Éventuellement, le numéro de téléphone du demandeur

La réception d'une demande conforme marque l'ouverture du ticket. En cas de demande non conforme, le Client est invité dans le délai de prise en charge à compléter sa demande. La réception d'une nouvelle demande complétée fait courir un nouveau délai de prise en charge Si aucun retour n'a lieu de la part du Client sous deux Jours Ouvrables, le ticket est clôturé.

## 20.2. Qualification

Une première réponse est apportée par email sous un délai spécifié au tableau ci-après sous le terme délai de prise en charge avec pour objectif:

- d'accuser réception de la demande;
- de qualifier la demande dans les conditions développées ci-après;
- d'apporter la réponse si cela s'avère possible;
- de notifier le fait qu'une investigation plus poussée est nécessaire et de solliciter d'éventuelles informations complémentaires. Dans ce dernier cas, seule la réponse au demandeur au complément d'information demandé déclenche le délai pour la fourniture d'une correction ou d'une solution de contournement. Le technicien Digiteal qualifie la demande en tant que Assistance Fonctionnelle, en tant qu'Assistance Technique ou en tant que Maintenance Corrective selon la nomenclature suivante:
  - « **Assistance Fonctionnelle** » désigne toute demande de renseignement ou de précision pour l'usage des Services.
  - « **Assistance Technique** » désigne toute demande de renseignement ou de précision concernant la communication des Services avec le système d'information du Client. Cette demande d'assistance technique est requalifiée en « incident mineur » s'il s'avère que l'usage de la plateforme par le demandeur est conforme à la documentation technique mais que le résultat attendu ne correspond pas au comportement « normal » de la plateforme.
  - « **Maintenance Corrective** »: désigne l'ensemble des opérations visant à répondre aux problèmes ne relevant pas de l'Assistance Fonctionnelle ou Technique.
  - « **Maintenance Technique** »: désigne tout incident, relevant exclusivement des infrastructures techniques sous la maîtrise de Digiteal et empêchant l'accès aux Services.

## 20.3. Niveau de Maintenance Corrective

Dans le cas où la qualification de Maintenance Corrective est retenue par le technicien, Digiteal procédera à la qualification précise de la gravité de l'incident et du niveau de support correspondant selon la nomenclature suivante:

- « **Support de base** » s'applique aux incidents mineurs tels que erreurs, bogues dégradant la qualité des Services par rapport à sa documentation technique mais dont la survenance n'entrave pas son utilisation;
- « **Support avancé** » s'applique aux incidents qui provoquent des perturbations n'empêchant pas les Services d'être rendus, ou qui peuvent être contournés mais qui dans tous les cas ne permettent pas une utilisation normale d'une ou plusieurs Services par rapport à leur documentation technique telle que des erreurs, bogues;
- « **Support expert** » s'applique aux incidents provoquant une indisponibilité complète des Services ou ayant des impacts très importants sur les Services, qui ne peuvent être résolus par contournement;

# ARTICLE 21. Traitement des demandes

## 21.1. Délais d'assistance et de maintenance

Les actions de premier niveau sont réalisées dans les délais annoncés au tableau ci-dessous sous le terme « Action de premier niveau ». Lesdits délais commencent à courir à compter de la réponse du technicien Digiteal ou à compter du retour des éléments demandés par ce dernier au Client. En l'absence de nouvelles remarques du demandeur apportées sous un délai de 2 Jours Ouvrables à compter de la fourniture de la correction finale ou d'une action de premier niveau valant correction finale, le ticket est clôturé.

Actions	intervention
---------	--------------

Délai de prise en charge	1 Jour Ouvrable				
Qualification de 1er niveau	<b>ASSISTANCE</b>	<b>MAINTENANCE CORRECTIVE</b>			<b>MAINTENANCE TECHNIQUE</b>
Qualification de second niveau	<b>Assistance Technique et Fonctionnelle</b>	<b>Support base</b>	<b>Support avancé</b>	<b>Support expert</b>	/
Action de premier niveau	réponse mail avec suggestion d'explication ou de solution	aucune	Correction de l'incident par reparamétrage du service ou instruction par mail d'une Solution de contournement*	mise à jour spécifique à l'Anomalie	Rétablissement de l'accès à la Solution
Action de second niveau	/	Correctif apporté lors d'une prochaine mise à jour	Correctif apporté lors d'une prochaine mise à jour	/	/

\* Solution de contournement: consiste à fournir une autre façon d'utiliser les Services en atteignant le but visé.