Conditions générales – SMART P.M.E. – (RH)

Article 1 – Objet et domaine d'application

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités d'exécution du contrat conclu entre la société anonyme SMART P.M.E., établie et ayant son siège social à L-1630 Luxembourg, 58, rue Glesener, inscrite au RCS de Luxembourg sous le numéro B285702 (ci-après « SMART P.M.E. ») et son cocontractant (personne physique ou morale mais toujours un « professionnel » au sens de l'article L 0101 du Code de la consommation) (ci-après le « Client ») (ensemble ci-après les « Parties »).

Elles viennent en complément des conditions particulières (offre, devis, commande de SMART P.M.E. acceptés par le Client) conclues entre Parties et forment le contrat (ci-après le « Contrat »).

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions générales ou particulières, réserves, restrictions ou clauses émanant du Client, sauf accord exprès et écrit de SMART P.M.E..

Toute commande passée par le Client à SMART P.M.E., ainsi que l'exécution du Contrat, vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

Lorsque les conditions particulières du Contrat diffèrent des dispositions des présentes conditions générales, les conditions particulières du Contrat prévaudront. Même dans ce cas, les éventuelles conditions générales du Client ne trouveront pas application, sauf accord exprès préalable et écrit de SMART P.M.E..

Article 2 – Conditions financières et de paiement

Les prix sont détaillés dans le Contrat conclu entre les Parties. En l'absence de détails spécifiques dans le Contrat, les prix sont calculés conformément à la tarification de SMART P.M.E. en vigueur au jour de la facturation pour les services à réaliser au Luxembourg.

Les prix des services en régie sont valables pour des journées de 8 heures de travail pendant les heures de bureau (entre 8 heures et 17 heures). Les tâches effectuées à la demande du Client au-delà de l'horaire quotidien et/ou en dehors des heures de bureau et/ou le samedi sont majorées comme suit :

- 150% du taux horaire pour les services en dehors de l'horaire quotidien et/ou en dehors des heures de bureau et/ou le samedi;

- 200% du taux horaire pour les services effectués le dimanche et les jours fériés officiels au Luxembourg.

Les prix indiqués dans le Contrat seront soumis à une indexation annuelle, automatique et sans formalité, en fonction de l'augmentation officielle de l'indice des prix à la consommation (l'indice de départ étant celui en vigueur le mois de la conclusion du Contrat).

Toute modification ultérieure des prix sera reflétée dans les factures.

Sauf s'il en est autrement prévu dans les conditions particulières, nos prix s'entendent uniquement pour nos honoraires. Tous frais ou licences qui seraient nécessaires pour l'exécution de la mission seront facturés en plus.

Les prix sont exprimés en euros. Les prix s'entendent hors taxes et seront toujours majorés de la TVA et autres taxes applicables au jour de la facturation.

Pour toute commande dont le prix est basé sur un taux de change officiel en dollars, le taux de conversion sera ajusté mensuellement le premier jour du mois en fonction du taux officiel publié par la Banque Centrale Européenne (BCE).

Toutes les factures émises par SMART P.M.E. pour les services exposés dans le Contrat sont payables comptant, dès réception de la facture sauf accord exprès contraire de SMART P.M.E. sur les factures, sur l'un des comptes bancaires figurant sur les factures de SMART P.M.E.. Aucune condition d'escompte ne sera appliquée en cas de paiement comptant ou anticipé.

Il est expressément convenu que le lieu de règlement est le siège social de SMART P.M.E..

Toute contestation de facture doit, pour être recevable, être portée à la connaissance de SMART P.M.E. par écrit recommandé au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de la facturation. Passé ce délai, le Client sera forclos à procéder à une quelconque réclamation des prestations figurant sur la ou les facture(s).

Un litige ne saurait entraîner de retard de paiement ni de modification des conditions de paiement de toute ou partie de la facture non contestée.

Le défaut de paiement à la date d'échéance entraînera automatiquement et sans mise en demeure préalable :

- La mise à échéance de toutes les factures émises, quelles que soient les conditions de paiement convenues.

- L'application des intérêts de retard prévus par le chapitre lei de la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard sur les sommes impayées avec un minimum de 1 % par mois.

- Le droit pour SMART P.M.E. de suspendre les services, jusqu'à règlement complet des factures impayées.

- L'exigibilité de plein droit et sans mise en demeure d'une indemnité égale à (10) dix pourcents des factures impayées avec un minimum de 50,-€, à titre de frais administratifs.

En cas de changement et/ou d'annulation de rendez-vous et/ou de prestations planifiées moins de 48 heures avant la date convenue, SMART P.M.E. sera en droit de facturer, à titre d'indemnité, 10% du montant des prestations, qui étaient prévues lors du RDV, changé et/ou annulé, avec un minimum de 150,00 EUR.

Toute dérogation aux conditions de paiement doit faire l'objet d'un accord écrit entre les Parties.

paraphes du Client

Article 3 – Mission, droits et obligations de SMART P.M.E.

En application du Contrat, SMART P.M.E. sera amenée à réaliser des services de secrétariat social (support administratif et juridique en matière de gestion de ressources humaines, formation en matière de gestion des ressources humaines, établissement de fiches de salaires, etc...).

Le Contrat conclu entre parties est à qualifier de contrat de prestation de services.

SMART P.M.E. s'engage à mettre tout en œuvre pour réaliser la mission décrite dans le Contrat en tenant compte des spécifications et instructions du Client. Les obligations de SMART P.M.E. dans le cadre du Contrat sont néanmoins uniquement des obligations de moyen.

Les Parties excluent entre elles tout lien de subordination, SMART P.M.E. agissant en toute indépendance et sans exclusivité.

Toute modification de la mission de SMART P.M.E. telle qu'établie dans le Contrat et/ou toute prestation de services supplémentaires et acceptée par SMART P.M.E. fera l'objet d'un écrit.

SMART P.M.E. se réserve le droit de refuser une demande de modification de sa mission ou de services additionnels qui porterait préjudice à l'essence du Contrat.

Toute modification de la mission et/ou services supplémentaires donnera lieu à un supplément de prix conformément aux tarifs établis dans le Contrat.

Article 4 – Obligations du Client

Le Client est tenu de payer le prix stipulé dans le Contrat ainsi que le prix de toutes prestations supplémentaires, majorées de la TVA et autres taxes applicables et, de manière générale, de tout supplément qui résulterait d'une demande expresse de sa part ou d'une faute lui imputable.

Le Client s'engage à payer le prix convenu au plus tard le jour de l'échéance de la facture émise par SMART P.M.E..

De manière générale, le Client s'engage à fournir à SMART P.M.E. toutes les informations nécessaires à l'exécution des services, qu'ils soient réalisés par le SMART P.M.E. ou par ses sous-traitants.

Le Client est seul responsable de l'état informatique de son système interne et s'engage à entretenir et mettre régulièrement à jour son système informatique, pour permettre la bonne exécution par SMART P.M.E. de ses prestations.

Le Client s'engage à tout mettre en œuvre et à collaborer avec SMART P.M.E. de manière efficace et proactive, sans engendrer de gêne quelconque à SMART P.M.E., afin de permettre l'exécution du Contrat.

Le Client est seul responsable de toute panne, erreurs, dysfonctionnements ou autres problèmes, résultant de ses propres fautes, négligences ou erreurs et/ou de celles de ses préposés.

SMART P.M.E., ne peut, en aucun cas, être tenue responsable de la perte ou de la destruction accidentelle des documents qui lui sont confiés. Sauf clause contraire, ceux-ci sont toujours supposés être des copies des originaux, lesquels sont conservés par le client. Le client est seul responsable de la prise des mesures nécessaires pour la conservation de ses données.

Le Client est responsable de l'exactitude des données qui sont communiquées à SMART P.M.E., SMART P.M.E. ne pourra être tenue pour responsable des dommages qui résulteraient d'une inexactitude ou du défaut de communication de toute information nécessaire ou utile à la réalisation du Contrat.

Article 5 – Cession et sous-traitance

Le Client ne peut pas céder le Contrat sans l'autorisation préalable écrite de SMART P.M.E..

SMART P.M.E. peut céder le présent contrat aux tiers de son choix, ce qu'accepte le Client. SMART P.M.E. est en droit de sous-traiter tout ou partie des services convenus.

Article 6 – Inexécution, délais d'exécution, bonne collaboration et retard

Sauf disposition contraire dans le Contrat, la mission de SMART P.M.E. se limite à des tâches administratives, de gestion ou d'avis. SMART P.M.E. n'est ni le mandataire, ni le représentant du Client. Le Client reste donc seul responsable du respect de ses obligations légales et contractuelles, tant à l'égard, notamment mais non exclusivement, de son personnel, fournisseurs et clients, que du Centre Commun, de l'administration fiscale et des autres tiers.

SMART P.M.E. ne peut, en tout état de cause, être tenue responsable de la non-exécution par le Client des obligations lui incombant au titre du contrat et/ou de ses obligations légales et des conséquences de celle-ci. Le Client prendra d'ailleurs fait et cause et tiendra SMART P.M.E. quitte et indemne de toute(s) demande(s) de tiers et de toute(s) condamnation(s) à intervenir au profit de ces tiers, qui trouverai(en)t leur origine dans un manquement par le Client de ses obligations légales et/ou contractuelles.

Le Client restera par ailleurs seul responsable des conséquences de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des conseils ou recommandations et/ou réserves émis par SMART P.M.E. ou découlant d'opérations exécutées par le Client sans que SMART P.M.E. n'en ait même jamais été informée.

Le délai de livraison de l'exécution des services spécifiés dans le Contrat sera pris en compte et respecté au mieux des capacités de SMART P.M.E..

Ces délais sont néanmoins donnés à titre indicatif.

Aucune indemnité ne sera due au Client du fait du retard pris dans l'exécution des services, et ce quelle que soit l'origine du retard, sauf faute grave ou lourde de SMART P.M.E. ou si le Contrat prévoit expressément que le délai stipulé est de rigueur. Dans ce dernier cas, l'indemnisation due par SMART P.M.E. en réparation du préjudice établi par le Client sera limitée à un montant maximal qui aura effectivement été

paraphes du Client

équivalent à dix (10) pour cents du prix (hors taxes) du Contrat qui aura été effectivement payé par le Client. Les délais communiqués à titre indicatif sont en outre automatiquement prorogés d'une durée équivalente à celle durant laquelle SMART P.M.E. se trouve retardé dans ses tâches en raison de l'absence ou de l'insuffisance de collaboration du Client ou en force majeure (intempéries, pannes informatiques nationales et/ou internationales, grèves, pannes électriques et/ou électroniques, etc.)

Article 7 – Propriété intellectuelle, développements spécifiques et maintenance évolutive

Si l'exécution du Contrat par SMART P.M.E. devait donner lieu à la création d'œuvres et/ou d'autres création (de quelque nature qu'elles soient), les droits de propriété intellectuelle protégeant celles-ci seront de la propriété exclusive de SMART P.M.E..

En tout état de cause, le Client n'acquiert aucun droit sur les outils, méthodes, savoir-faire utilisés par SMART P.M.E. dans le cadre du Contrat conclu entre les Parties.

De même, en cas d'utilisation d'un logiciel ou d'un outil informatique quelconque (autre que les logiciels qui auraient été achetés par le Client), aucun droit de propriété n'est transféré au Client.

Chacune des Parties garantit par ailleurs que les contenus, informations et œuvres de quelque nature que ce soit, fournis par elle à l'autre Partie en vue de l'exécution du Contrat sont licitement utilisables à cette fin et ne portent pas atteinte aux droits de tiers.

Chacune des Parties veille notamment à obtenir les cessions de droits ou autorisations requises de la part des titulaires de droits de propriété intellectuelle et tiendra l'autre partie quitte et indemne des conséquences du non-respect de la présente obligation.

Article 8 – Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers les documents, données, informations ou renseignements communiqués par l'autre à l'occasion de l'exécution du Contrat ou auxquels il a eu connaissance ou accès dans le cadre du Contrat et s'engage à faire respecter ces dispositions par ses collaborateurs. Cette obligation ne s'applique pas aux données et informations qui : (i) font partie du domaine public; (ii) sont connues de la partie réceptrice sans que ces informations n'aient été reçues directement ou indirectement de l'autre Partie; (iii) ont été valablement reçues par la partie réceptrice de la part d'un tiers.

Article 9 – Protection des Données -RGPD

Données client et Données personnelles

(a) Le Client est responsable du contenu et du traitement des données à caractère personnel du Client qu'il confie à SMART P.M.E. (ci-après les « Données-client »). Il garantit que les Données-client ainsi que l'accès et le traitement de celles-ci par SMART P.M.E. ne contreviennent pas aux lois et réglementations et/ou aux droits de tiers.

(b) En particulier, pour les données à caractère personnel, les Parties déclarent respecter et mettre en œuvre leurs obligations découlant de la législation relative à la protection des données en vigueur au Luxembourg, en ce compris, le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du Traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces Données (« RGPD »).

SMART P.M.E. étant sous-traitant de Données-clients, le traitement des Données-clients feront l'objet d'un contrat de sous-traitance distinct, en vertu de l'article 28 RGPD.

Sécurité

(a) SMART P.M.E. doit prendre les mesures raisonnables pour ne pas introduire dans les systèmes et l'infrastructure du Client des virus ou du code, dont SMART P.M.E. peut raisonnablement savoir qu'ils sont malveillants. Le Client doit fournir à SMART P.M.E. toutes les informations suffisantes concernant ses systèmes et infrastructure pour lui permettre de prendre les mesures appropriées.

(b) Sauf stipulation contraire convenue dans le Contrat, le Client est entièrement responsable de la sécurité de ses Données-client et s'engage à effectuer les sauvegardes nécessaires pour éviter toute perte et/ou corruption de ses Données-client. SMART P.M.E. est uniquement responsable des sauvegardes explicitement prévues dans le Contrat et uniquement dans le cas où le Client démontrerait que les problèmes liés à la sauvegarde de ses Données-client résulteraient d'une faute grave ou lourde de SMART P.M.E..

(c) Le Client s'engage à disposer d'une sauvegarde fonctionnelle et restaurable en cas de perte ou de corruption des Données-client consécutive aux prestations de services. Le cas échéant, SMART P.M.E. est uniquement tenue de restaurer la sauvegarde la plus récente disponible. En aucune circonstance, SMART P.M.E. ne sera tenue d'encoder ou de reconstruire les Données-client, surtout si celles-ci ont été perdues en raison de fautes, négligences ou autres du Client, de ses préposés et/ou de ses autres cocontractants.

Article 10 – Responsabilité

A défaut de précision expresse dans le Contrat, les obligations assumées par SMART P.M.E. sont toujours des obligations de moyens.

SMART P.M.E. décline toute responsabilité en cas de dommages directs ou indirects, (y compris notamment tout préjudice financier ou commercial, perte de clientèle, de profit ou d'épargne, trouble commercial quelconque, toute augmentation des coûts et autres frais généraux, perte de bénéfice, perte d'image, de marque, tout report ou perturbation dans le planning du projet ou de l'activité du Client, toute perte de Données-client ou autres données informatiques et/ou électroniques, de fichiers ou de programmes informatiques quelconques), à moins que le Client démontre que SMART P.M.E ait commis une faute grave, lourde ou intentionnelle ou en cas de dommage corporel ou de décès.

SMART P.M.E. est déchargée de toute responsabilité si une perte, ou un retard a eu pour cause une faute du Client, un ordre de celui-ci ne résultant pas d'une faute de SMART P.M.E. ou de circonstances que SMART P.M.E. ne pouvait pas éviter.

La responsabilité de SMART P.M.E ne pourra en aucun cas être engagée en cas de collaboration insuffisante du Client dans l'exécution du Contrat ou en cas de défaillance ou d'insuffisance du système informatique du Client (entrainant par exemple des pertes de données) ou en cas d'information erronée ou omise par le Client ou en cas d'intervention d'une personne physique ou morale tierce au Contrat sur le système informatique du Client, à moins que le Client ne démontre que cette intervention ne porte sur aucun élément du système en lien avec les éléments couverts par les prestations litigieuses de SMART P.M.E..

SMART P.M.E. ne sera en aucune façon responsable des fautes, négligences, mauvaise exécution du Client, de ses préposés et/ou de ses cocontractants tiers au Contrat.

En tout état de cause, en cas de dommage causé par la faute de SMART P.M.E., sa responsabilité est : (i) strictement limitée au dommage direct et prévisible, à l'exclusion de tous dommages indirects, (tels que précisés ci-avant) et (ii) strictement plafonnée à la somme (hors TVA) que le Client a effectivement payée pour les services qui sont la cause du dommage.

A moins qu'il ne s'agisse d'un sous-traitant de SMART P.M.E., SMART P.M.E. ne pourra être tenue responsable des fautes commises par d'autres intervenants éventuels dans le cadre de la mission qui lui est confiée. En cas de dommage causé au Client par le concours fautif de différents intervenants, dont SMART P.M.E., cette dernière sera tenue de réparer le dommage causé exclusivement par sa faute et à concurrence de sa part par rapport à celle des autres intervenants, sans responsabilité solidaire ou in solidum.

SMART P.M.E. ne peut être tenue responsable des conséquences du défaut d'exécution ou du retard apporté dans l'exécution de ses obligations lorsque ce défaut d'exécution ou retard découle d'une modification de la mission, d'une demande de services supplémentaires, de circonstances en dehors de sa volonté, tels que notamment un cas de force majeure ou le fait du prince.

Article 11 - Résiliation

SMART P.M.E sera en droit de mettre fin au Contrat avec effet immédiat en cas de faute grave du Client. Sera considérée comme faute grave : (i) le défaut de paiement par le Client, ne serait-ce que d'une seule facture ; (ii) l'ouverture d'une procédure d'insolvabilité contre le Client ; (iii) l'ouverture d'une procédure pénale contre le Client qui mettrait en doute son honorabilité et son honnêteté ou (iv) le défaut par le Client d'exécuter une ou plusieurs obligations du Contrat lui incombant (tels que, notamment, le défaut de mise à disposition des informations nécessaires à l'exécution du Contrat ; le défaut de prise(s) de décision(s) nécessaire(s) à l'exécution du Contrat ; le non-respect de l'obligation de confidentialité, etc.,) malgré mise en demeure. En cas de résiliation pour faute dans son chef, le Client sera tenu d'indemniser SMART P.M.E. du préjudice subi par elle à la suite de cette résiliation anticipe. De convention expresse, ce préjudice ne pourra être inférieur au solde des honoraires qui auraient normalement été dus si le Contrat avait été exécuté jusqu'à son terme.

Article 12 – Force majeure

La force majeure est tout événement imprévisible et irrésistible, indépendant de la volonté des Parties, et rendant l'exécution du Contrat impossible ou déraisonnablement coûteuse au regard des conditions initialement convenues entre les Parties.

En cas de force majeure, les obligations des Parties sont suspendues aussi longtemps que l'impossibilité d'exécution de la convention persiste. Si cette impossibilité devient définitive ou dure plus de 90 jours, le Contrat prend automatiquement fin, sans indemnité pour le Client.

Article 13 - Etendue et limites du Contrat

La dernière version du Contrat conclu et/ou de l'avenant au Contrat initial liant SMART P.M.E. à son Client, en ce comprises toutes leurs dispositions écrites ou imprimées, constituent l'intégralité du Contrat entre les Parties et remplacent et annulent toutes propositions ou tous engagements écrits ou verbaux les précédant et toutes autres communications entre les Parties ayant trait au contenu du Contrat.

Article 14 – Droit applicable et juridiction compétente

Les relations entre les Parties, l'exécution, l'interprétation et les éventuels litiges à naître dans le cadre du Contrat et/ou de ses avenants sont soumises au droit luxembourgeois.

Tout litige relatif à la validité, à l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, la rupture du Contrat et/ou de ses avenants relèvent de la compétence exclusive des juridictions de Luxembourg-Ville.

SMART P.M.E. pourra toutefois renoncer à cette clause de compétence et agir contre le Client devant les juridictions compétentes en vertu du droit commun.

paraphes du Client

Article 15 – Dispositions finales

Le Client reconnait avoir été parfaitement informé par SMART P.M.E. quant aux spécificités, étendue et conditions du Contrat. Par conséquent, le Client renonce à tout recours contre SMART P.M.E. de ce fait, notamment pour vice du consentement.

Le fait de ne pas avoir exercé l'un des droits repris dans les présentes conditions générales ou de ne pas avoir exigé une stricte application par le Client d'une desdites obligations ou stipulations, ne constituera pas une renonciation par SMART P.M.E. ou par le Client à exiger ultérieurement l'application de cette stipulation ou obligation. Une telle renonciation ne produira d'effet que si elle est exprimée par écrit.

La nullité ou l'annulation éventuelle d'une ou plusieurs des clauses des présentes conditions générales n'affecte en rien la validité des autres clauses. La clause réputée non écrite sera remplacée par une autre clause qui reflète le plus possible la signification, le but et le coût de la clause nulle, sans être illégale, invalide ou inexécutable.

En cas de modification de ces conditions générales, la nouvelle version de ces conditions générales sera d'application dès communication au Client ou publication sur le site internet de SMART P.M.E..

paraphes du Client