

Graydon Conditions Générales

Index

Chapitre 1 :			
<i>Partie générale</i>			3
Art. 1 Définitions			3
Art. 2 Généralités			3
Art. 3 Offres			3
Art. 4 Exécution du Contrat			3
Art. 5 Modification du Contrat			4
Art. 6 Durée du Contrat			4
Art. 7 Paiement et intérêt contractuel			4
Art. 8 Confidentialité			4
Art. 9 Propriété intellectuelle			5
Art. 10 Vie privée et protection des données : Graydon en tant que responsable du traitement			5
Art. 11 Vie privée et protection des données : Graydon en tant que sous-traitant			6
Art. 12 Réclamations			6
Art. 13 Responsabilité			6
Art. 14 Force majeure			6
Art. 15 Nullité			7
Art. 16 Droit applicable et tribunal compétent			7
Art. 17 Modifications des conditions			7
Chapitre 2:			
<i>Conditions complémentaires : Informations commerciales - Abonnement Unités de Travail</i>			7
Art. 1 Généralités			7
Art. 2 Facturation			7
Chapitre 3:			
<i>Conditions complémentaires : Informations commerciales – Contrat forfaitaire</i>			7
Art. 1 Généralités			7
Art. 2 Facturation			7
Art. 3 Fair Use			7
Chapitre 4:			
<i>Marketing information</i>			8
Art. 1 Définitions			8
Art. 2 Généralités			8
Art. 3 Déchets			8
Art. 4 Dégroupage			8
Art. 5 Fourniture d'Informations de Marketing			8
Art. 6 Responsabilité			9
Art. 7 « Liste ne m'appellez plus »			9
Art. 8 Discrétion et confidentialité			9
Art. 9 Facturation			9
Art. 10 Gestion de Banque de Données			9
Chapitre 5:			
<i>Conditions complémentaires : Risk & Compliance</i>			9
Art. 1 Risk & Compliance			9
Chapitre 6:			
<i>Conditions complémentaires : Package de recouvrement</i>			10
Art. 1 Services de recouvrement (national et international)			10
Art. 2 Tarifs et facturation des services de recouvrement			10
Art. 3 Missions de recouvrement			10
Art. 4 Prescription			10
Art. 5 Responsabilité			10
Art. 6 Scan de recouvrement			11
Art. 7 Services de recouvrement Vie privée			11
Chapitre 7:			
<i>Conditions complémentaires : Graydon Learning Centre (GLC)</i>			11
Art. 1 Définitions			11
Art. 2 Le GLC			11
Art. 3 Garantit			12
Art. 4 Enregistrement			12
Art. 5 Droits d'utilisation			12
Chapitre 8:			
<i>Conditions complémentaires: Multiscoring Screening/Payment Score Screening/ Business Analyser</i>			12
Chapitre 9:			
<i>Conditions complémentaires : Échange pour la livraison d'expériences en matière de paiement</i>			13

Conditions Générales de Graydon SA dénommée ci-après Graydon

Chapitre 1 - Partie générale

Article 1 Définitions

Dans les présentes conditions générales, les définitions ci-dessous sont utilisées dans la signification suivante, sauf indication contraire expresse.

Abonnement Unités de Travail : Le droit de faire appel, pendant une certaine période, aux produits et/ou aux services de Graydon, et ce moyennant facturation des unités de travail établies à cette fin.

Graydon : Graydon Belgium SA, établie à Anvers (Berchem), portant le numéro d'entreprise 0422.319.093. Graydon est spécialisée dans la collecte, le traitement et la fourniture d'Informations sur les entreprises belges et vend ces informations à ses Clients.

Contrat forfait(aire) : Dans la période convenue, le Client peut demander des informations sur différents numéros d'entreprises belges.

Informations : Les informations ou renseignements que Graydon fournit au Client sur base d'un Contrat. Les Informations que Graydon fournit sont principalement basées sur des données publiées dans, entre autres, le Moniteur belge et ses annexes, sur des données provenant des comptes annuels déposés auprès de la Banque Nationale de Belgique, de la Banque Carrefour des Entreprises, etc. Par le biais de, entre autres, une (des) base(s) de données disponible(s) publiquement, Graydon collecte des Informations qui sont complétées par des informations recueillies par les services de Graydon. Ces Informations commerciales et financières peuvent contenir des renseignements, perspectives, avis de crédit, évaluations économiques, scores, expériences de paiement et paramètres. Les Informations peuvent en outre contenir des perspectives d'avenir issues d'algorithmes sur des données ou des Informations provenant de diverses sources de données (contenu recueilli sur les réseaux sociaux, des blogs, des journaux, des utilisateurs, etc.). Cette énumération est une liste indicative. Il ne peut en être tiré aucun droit.

Client(s) : La personne (morale) qui peut faire usage des produits et/ou services de Graydon.

Marque : Les marques, noms, noms commerciaux, logos, enseignes, noms de domaine, modèles, dessins, produits, services et/ou scores de Graydon, déposés, enregistrés ou protégés d'une quelconque façon, ou pas.

Contrat : Le Contrat de fourniture par Graydon de produits et/ou services spécifiques.

Partie(s) : Graydon et/ou le Client.

UT: Unités de Travail

Article 2 Généralités

2.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre et à tout Contrat existant entre Graydon et le Client, auquel (à laquelle) Graydon a déclaré les présentes conditions générales applicables.

2.2 Des conditions complémentaires concernant les produits et/ou services spécifiques à livrer par Graydon sont jointes aux présentes conditions générales. Les conditions complémentaires font partie des conditions

générales. En cas de divergence et/ou de contradiction entre le contenu ou la portée des conditions générales et ceux des conditions complémentaires, les conditions complémentaires prévalent.

2.3 Les présentes conditions générales s'appliquent également à tous les Contrats avec Graydon, lorsque Graydon recourt à des tiers pour leur exécution.

2.4 Les dérogations à ces conditions générales et/ou complémentaires ne sont autorisées que si elles sont fixées par écrit et signées pour accord par les deux parties.

2.5 Les conditions d'achat ou autres conditions du Donneur d'ordre ne sont d'application que si elles sont fixées par écrit et signées pour accord par les deux parties.

2.6 Si une ou plusieurs des dispositions de ces conditions générales devai(en)t être ou devenir nulle(s), les autres dispositions resteraient totalement d'application. Dans un tel cas, Graydon et le Donneur d'ordre conviennent de nouvelles dispositions pour remplacer celles qui sont nulles ou annulées, en conservant au maximum l'objectif et la portée de la disposition d'origine.

Article 3 Offres

3.1 Sauf disposition expresse contraire, toutes les offres et informations de Graydon sont fournies sans engagement et à titre indicatif. Toute commande passée ne lie Graydon qu'après réception du Contrat original signé.

3.2 Graydon se réserve le droit de refuser, de suspendre ou de résilier le Contrat.

3.3. Si le coût des produits et/ou services concernés par le Contrat est augmenté suite à des mesures gouvernementales ou pour toute autre raison, Graydon peut facturer cette différence de prix sur la partie non encore utilisée.

3.4 Tous les tarifs du présent Contrat et les fiches s'entendent hors TVA. Graydon se réserve le droit d'augmenter chaque année les prix des différents produits et/ou services, en tenant compte de l'indice des prix à la consommation, mais toujours avec un minimum de 3%.

Article 4 Exécution du Contrat

4.1 Graydon exécutera le Contrat au mieux de ses connaissances et de ses possibilités, et conformément aux exigences qui peuvent être posées à une personne agissant de manière raisonnable et compétente. En outre, Graydon observera, à tous égards, la plus grande discrétion possible en ce qui concerne l'exécution du Contrat.

4.2 Le Client décharge Graydon de toute responsabilité relative au contenu et aux autres applications à partir des Informations obtenues, et ce à compter du moment où le Client reçoit les Informations demandées. Les ajouts et/ou suppressions d'Informations ou de parties de celles-ci, d'autres descriptions, etc. échappent en effet à toute possibilité de contrôle de la part de Graydon. Le Client prémunit donc Graydon contre d'éventuelles réclamations de tiers et est tenu d'indemniser Graydon de tout préjudice qui lui serait causé pour cette raison. En outre, le Client est tenu d'intervenir volontairement

dans les procédures qui seraient menées à l'encontre de Graydon, et de supporter tous les frais engendrés par ces procédures.

4.3 Graydon décline toute responsabilité pour les préjudices directement ou indirectement subis par le Client et résultant d'une interruption temporaire du système de communication due à des circonstances imprévues telles qu'une interruption des lignes téléphoniques, un dysfonctionnement grave des ordinateurs et autres cas de force majeure, ou en cas d'application de la doctrine de l'imprévision. Graydon prendra néanmoins toutes les mesures nécessaires pour que cette interruption soit aussi courte que possible et pour limiter au maximum les préjudices éventuels subis par le Client.

4.4 Les mots de passe attribués au Client pour la récupération d'Informations sont strictement confidentiels et doivent dès lors être traités comme tels, et le Client est le seul responsable en la matière. Toute tentative de demande d'Informations au moyen des mots de passe attribués sera débitée du compte du Client.

4.5 Graydon n'est pas tenue de divulguer les sources des Informations fournies par elle, ni les méthodes déployées pour les obtenir.

4.6 Les Informations sont toujours fournies dans la mesure où les dispositions légales le permettent. Graydon se réserve le droit de fournir les Informations oralement uniquement, dans certains cas.

4.7 Les Informations provenant de l'étranger sont fournies en anglais ou dans la langue du pays concerné.

Article 5 Modification du Contrat

5.1 Graydon est habilitée à changer de temps en temps la manière dont elle fournit les produits et/ou services (et la manière dont le Client peut recevoir ou approcher les produits et/ou services) et/ou à suspendre, à modifier ou à résilier des fonctionnalités ou éléments des produits et/ ou services. C'est seulement dans le cas où un tel changement exerce un effet directement substantiel et négatif sur la gestion d'entreprise du Client, exclusivement à l'appréciation de Graydon, que Graydon informera le Client par courrier recommandé six (6) mois avant qu'un tel changement ne soit mis en œuvre. Si le Client n'est pas d'accord avec le changement annoncé, chacune des Parties sera habilitée à révoquer le Contrat pour la partie concernée, par écrit, dans un délai de 30 jours après que Graydon a informé le Client de la manière précitée, à partir du jour où le changement est mis en œuvre. Le fait de continuer à utiliser les produits et/ou services vaudra comme acceptation du changement par le Client.

5.2 À l'exception de l'article 16 des présentes conditions générales, tous les litiges ayant trait à l'évaluation par Graydon 'd'un effet directement substantiel et négatif sur la gestion d'entreprise du Client', seront soumis à un expert indépendant à convenir par les Parties.

Article 6 Durée du Contrat

6.1 La durée du Contrat est mentionnée dans le Contrat, et débute à la « Date de début Contrat », sauf mention écrite différente.

6.2 Le Contrat ne peut être résilié que par courrier recommandé avant la fin du délai contractuel expressément ou tacitement convenu, moyennant le respect d'un délai de préavis de trois (3) mois avant la date d'échéance. À défaut de résiliation effectuée dans les délais, le Contrat sera reconduit tacitement pour une durée identique. La reconduction s'effectuera toujours aux mêmes conditions et dispositions, et aux tarifs en vigueur au moment où elle survient.

Article 7 Paiement et intérêt contractuel

7.1 Les factures doivent être payées dans un délai de 30 jours suivant la date de facture. Tout montant non payé à la date d'échéance sera immédiatement exigible, de plein droit, et sera majoré, sans mise en demeure préalable, d'un intérêt de 12 % par an ou, si l'intérêt est légal est plus élevé, de l'intérêt légal et d'un dédommagement de 15 %, avec un minimum de 62,-EUR. En outre, si une seule facture est échue, toutes les factures impayées et non échues deviendront, de plein droit, immédiatement exigibles même dans le cas où un plan de remboursement a été accordé.

7.2 L'utilisation des services de Graydon implique l'acceptation immédiate des factures.

Article 8 Confidentialité

8.1 Les Parties sont tenues de garder secrètes toutes les informations confidentielles qu'elles ont obtenues l'une de l'autre ou d'une autre source, dans le cadre du Contrat. Toutes les Informations sont réputées confidentielles, sauf indication contraire expresse et écrite.

8.2 Si Graydon est tenue de fournir des informations confidentielles à des tiers désignés par la Loi ou le juge compétent, en vertu d'une disposition légale ou en conséquence d'une décision judiciaire, et ne peut se prévaloir d'un droit d'excusabilité légal, ou reconnu ou octroyé par le juge compétent, Graydon ne sera pas tenue à réparation ou à dédommagement, à l'égard du Donneur d'ordre, pour cause de violation de l'obligation de confidentialité, et le Donneur d'ordre ne sera pas habilité à résilier le Contrat sur base d'un quelconque dommage, survenu de ce fait.

8.3 Dans les présentes conditions générales, le Groupe Graydon signifie : toutes les entreprises,

- 1) sur lesquelles Graydon Holding SA exerce une compétence de contrôle direct ou indirect,
- 2) qui exercent une compétence de contrôle direct ou indirect sur Graydon Holding SA,
- 3) sur lesquelles les entreprises nommées sous 2 exercent une compétence de contrôle direct ou indirect
- 4) qui sont des entreprises-sœurs ou des filiales des entreprises nommées sous 2., de temps à autre.

8.4 Si et pour autant que la bonne exécution du Contrat l'exige, Graydon a le droit d'échanger des informations confidentielles avec les entreprises du Groupe Graydon.

8.5 L'obligation de confidentialité mutuelle persiste également après la fin du Contrat.

8.6 Les données (de contact) des clients ne sont pas comprises dans les données confidentielles visées dans cet article 8. Compte tenu des règles applicables à la protection des données, Graydon se réserve le

droit de partager ces données avec les entreprises du Groupe Graydon en vue d'analyser les parts de marché. Les données peuvent également être partagées à des fins commerciales, comme l'étude des possibilités de proposer des offres combinées, de pratiquer l'upselling, de prévenir une approche en double des prospects.

8.7 Le nom de Graydon ne sera en aucun cas divulgué par le Donneur d'ordre comme étant la source d'Informations, sauf si la loi l'exige ou si Graydon donne son consentement écrit préalable, Graydon se réservant alors le droit de vérifier l'exactitude de toute citation ou communication extraite des Informations fournies par Graydon.

Article 9 Propriété intellectuelle

9.1 Graydon se réserve, sur la Marque, les droits et compétences acquis en vertu des droits de propriété intellectuelle, ainsi que le droit d'auteur et la loi du 31 août 1998 relative à la protection juridique des bases de données. Le Client reconnaît que la Marque est la propriété exclusive de Graydon et le restera en permanence. Le Client reconnaît qu'il n'a obtenu dans le passé aucun droit et qu'il n'en obtiendra aucun dans l'avenir, de quelque nature que ce soit, sur la Marque, sauf convention différente avec Graydon.

9.2 Le Client s'engage à ne poser aucun acte (y compris en particulier une demande d'enregistrement à son nom de la Marque, d'un nom de domaine, d'une adresse e-mail, d'un numéro de téléphone individualisé ou de réserves sur les moteurs de recherche comportant la Marque) qui pourrait influencer les droits de Graydon sur la Marque.

9.3 Sauf convention écrite différente, Graydon se réserve le droit, dans le cadre de l'exécution de ses tâches, d'enregistrer les informations reçues dans ses bases de données et d'utiliser les connaissances acquises à d'autres fins, pour autant qu'aucune donnée confidentielle ne soit transmise à des tiers dans ce contexte.

9.4 Le Donneur d'ordre garantit à tout moment que l'usage fait des données qu'il fournit, ou autre, ne mettra pas Graydon en position d'infraction aux dispositions légales ou droits de tiers protégés. Il prémunit aussi intégralement Graydon contre toute conséquence directe et indirecte des recours que les tiers pourraient valablement faire valoir en vertu de la violation de cette garantie.

9.5 Ni les produits et/ou services achetés auprès de Graydon, ni une partie ou l'entiereté du Contrat conclu ne peuvent être vendus ou transmis.

Article 10 Vie privée et protection des données : Graydon en tant que responsable du traitement

10.1 Graydon et le client reconnaissent que des données personnelles seront traitées dans le cadre du contrat. Les Parties respecteront la législation en vigueur en matière de vie privée, de protection des données, de télécommunication et de sécurisation, ainsi que les dispositions de ces conditions générales, sauf convention différente.

10.2 Le Client reconnaît que Graydon a obtenu et traité les données personnelles à certaines fins. Graydon a

obtenu et traité les données personnelles en vue d'aider les entreprises et institutions :

- à réaliser leurs activités de credit management (service Credit Management/Informations d'entreprise) ;
- à satisfaire aux obligations légales et tâches de contrôle découlant notamment des obligations de diligence AML, de customer due diligence et de know your customer (service Risk & Compliance) ; ainsi que
- dans les activités d'approche du marché axée sur les entreprises et/ou institutions (service Information Marketing) ; le tout comme décrit en détail dans le Privacy Statement (<http://public.graydon.be/privacy>) de Graydon. Le Client devra justifier de ce qui précède dans le traitement des données personnelles et n'utilisera celles-ci qu'aux fins précitées, comme décrit en détail dans le Privacy Statement et compte tenu du fait que celui-ci sera modifié de temps en temps.

10.3 Le Client reconnaît que quand il fait usage des données personnelles fournies par Graydon aux fins des décisions automatisées, dont le profilage, il en est et reste le seul responsable. Le Client veille à ce que les conditions que la législation en matière de protection de la vie privée, de protection des données, de télécommunications et de sécurisation impose à ce type de décisions, soient respectées.

10.4 Si Graydon reçoit une demande de rectification, de suppression ou de restriction du traitement de ses données personnelles, et si Graydon juge cette demande fondée, Graydon en informera le Client et le Client prendra les mesures requises pour effectuer de son côté aussi cette même rectification, suppression ou restriction concernant ses données personnelles.

10.5 Sans préjudice de ses autres obligations en vertu des présentes conditions générales, le Client protégera de manière adéquate les données personnelles conformément à la législation évoquée à l'article [10.1 et les supprimera directement dès qu'elles ne seront plus nécessaires aux fins visées à l'article [10.2].

10.6 Graydon et le Client sont tous deux responsables du traitement, séparément, pour ce qui concerne l'utilisation et le traitement des services Credit Management/Informations d'entreprise, Risk & Compliance et Informations de Marketing et les données personnelles qui s'y trouvent. Graydon est le sous-traitant pour le Client pour le GLC comme décrit en détail au chapitre 7 de ces conditions générales et Graydon est un sous-traitant pour les services Informations de Marketing ou Recouvrement. Les parties prendront des accords complémentaires si nécessaire.

10.7 Le Client ne transmettra pas les données personnelles dans un pays en dehors de l'Espace économique européen (EEE) sans un niveau de protection adéquat. Si le Client est sis dans un pays hors EEE sans niveau de protection adéquat, cet article 10 ne s'applique pas et les autres parties prendront d'autres accords.

10.8 Le Client prémunit Graydon contre toute réclamation de tiers et dommages subis concernant le

traitement des données personnelles pour lesquelles le Client est le responsable du traitement et remboursera intégralement les coûts engagés dans ce contexte par Graydon (dont les coûts d'assistance juridique).

Article 11 Vie privée et protection des données : Graydon en tant que sous-traitant

11.1 Dans le cadre de GLC et de certains services Information de Marketing et Recouvrement, Graydon traite de temps en temps des données personnelles pour le Client, le responsable du traitement. Dans le cadre de ce traitement, Graydon s'en tient à ce qui est déterminé à l'article 11.1 et à la législation et la réglementation applicables au traitement des données personnelles.

11.2 Graydon prendra les mesures techniques et organisationnelles qui s'imposent pour protéger les données personnelles traitées par ses soins pour le Client et fournira la liste de ces mesures sur demande écrite du Client. Graydon imposera également à ses collaborateurs et autres personnes travaillant pour son compte le respect de l'obligation de confidentialité vis-à-vis des données personnelles dont ils prendraient connaissance.

11.3 Si Graydon, sur la base d'une demande ou sur ordre d'une instance publique ou en vertu d'une obligation légale, réalise des activités en vue de fournir, modifier, compléter, détruire ou protéger des données personnelles traitées dans le cadre des services GLC, Informations de Marketing et/ou Recouvrement, les coûts associés seront facturés au Client.

11.4 Après le contrat, Graydon supprimera les données personnelles, sauf si le stockage des données personnelles est imposé par la législation de l'Union ou de l'État.

Article 12 Réclamations

12.1 Graydon garantit le bon fonctionnement des applications en ligne. En cas de problème, le Client est tenu d'informer Graydon au plus tard dans un délai de 8 jours ouvrables. Graydon mettra tout en œuvre afin de résoudre ces problèmes – s'il est établi de manière univoque que ceux-ci découlent du système de communication. Le Client renonce explicitement à répercuter des frais sur Graydon si ceux-ci sont dus à une utilisation anormale, la négligence, le manque de respect des consignes d'utilisation et d'entretien, des dommages causés par des tiers, ou s'ils ne résultent pas de l'installation du système de communication.

12.2 Les réclamations éventuelles concernant les Informations obtenues doivent être transmises par écrit à Graydon, dans les 8 jours à compter de la réception des Informations. Le dépôt d'une réclamation ne dispense en aucun cas le Client de son obligation de paiement.

Article 13 Responsabilité

13.1 Graydon est tenue par une obligation de moyens, et non de résultat.

13.2 Le Client comprend et accepte que, pour les produits et/ou services, il est fait usage d'Informations qui sont basées sur des, et se composent de données qui sont fournies à Graydon par des tiers ou qui sont publiquement disponibles d'une autre façon, et que Graydon n'est pas

en mesure de contrôler ni de vérifier l'exactitude et/ou la complétude de ces données. Graydon se base principalement sur des sources officielles et met tout en œuvre pour tenir ses Informations aussi correctes et actualisées que possible.

13.3 Graydon ne peut garantir l'exactitude des Informations fournies, quel que soit le moyen de communication par lequel elles sont transmises, et ne peut être tenue pour responsable en cas de perte ou de tout dommage découlant d'une négligence ou de toute action ou omission, ou pour toute autre raison liée à l'obtention, la collecte ou la transmission des Informations susmentionnées, ni en raison d'un retard dans la fourniture de ces Informations.

Graydon n'est responsable que des manquements dans l'exécution de la mission, que pour autant que ceux-ci soient consécutifs à un défaut de mise en œuvre, dans son chef ou celui de ses collaborateurs, de précautions, d'expertise ou de capacité raisonnable, que le Client peut attendre lorsque Graydon formule des avis et/ou exécute sa mission. La responsabilité des dommages provoqués par des manquements dans l'exécution de la mission se limite aux honoraires que Graydon a demandés et obtenus pour ses activités dans le cadre de cette mission. Pour les missions d'une durée supérieure à six mois, s'applique une restriction de la responsabilité visée, qui se limite à maximum le montant de la facture des six derniers mois.

13.4 Les éventuelles demandes par le Client d'indemnisation des dommages subis à cause de manquements avérés de Graydon, dans le sens précité, doivent être introduites dans un an suivant la découverte des dommages, faute de quoi le Client perdra son droit à un dédommagement.

13.5 Conformément aux dispositions de l'art. 1165 du Code civil, le Client décharge Graydon de toute responsabilité concernant les Informations obtenues et en cas d'éventuelle communication directe ou indirecte à des tiers. Les Informations sont transmises de bonne foi, mais Graydon ne peut garantir leur exactitude totale ou partielle. Le fait que les Informations soient fournies à un tarif modéré confirme qu'elles ne peuvent pas être considérées comme une assurance de solvabilité. Les Informations commerciales et financières ne représentent qu'une partie des éléments permettant au Client de se faire une idée de la solvabilité et/ou de la situation économique et/ou financière d'un tiers. Le Client prémunit Graydon contre toute prétention, demande d'indemnisation, etc., de tiers, et relatives à la fourniture d'Informations (commerciales).

13.6 L'avis de crédit et les autres scores/paramètres fournis valent toujours à l'égard de tous les créanciers, et non uniquement à l'égard d'un seul créancier.

Article 14 Force majeure

14.1 Si la fourniture (ponctuelle) d'Informations est empêchée par un cas de force majeure (tel que la grève, l'incendie...), Graydon a le droit d'adapter le Contrat aux circonstances. Le Client renonce expressément à un éventuel dédommagement.

14.2 Si la fourniture est empêchée ou est extrêmement entravée par un cas de force majeure ou par des

circonstances imprévues, conformément à l'application de la doctrine de l'imprévision, Graydon a le droit d'adapter le Contrat aux circonstances, ou bien de rompre le Contrat. Le Client renonce expressément à un éventuel dédommagement en sa faveur.

Article 15 Nullité

15.1 La nullité d'une ou de plusieurs clauses du présent Contrat n'implique pas la nullité du Contrat.

Article 16 Droit applicable et tribunal compétent

16.1 Tous les litiges relatifs au Contrat conclu sont régis par le droit belge et seuls les tribunaux d'Anvers sont compétents pour en prendre connaissance.

Article 17 Modifications des conditions

17.1 Les modifications et compléments aux présentes conditions générales sont contraignants pour le Client à partir d'un mois suivant la notification au Client de la modification ou du complément, sauf mention contraire écrite.

17.2 Les présentes conditions générales sont d'application depuis le 1er avril 2018.

Chapitre 2 - Conditions complémentaires : Informations commerciales - Abonnement Unités de Travail

Article 1 Généralités

1.1 Par la signature du Contrat avec Graydon pour la fourniture d'Informations (commerciales) et sauf stipulation contraire, le Client donne l'ordre à Graydon de :

- recueillir toutes Informations disponibles et légalement accessibles au Client ;
- fournir une évaluation économique, conformément à la formule connue et/ou élaborée par le Client, afin qu'il puisse se faire une idée de la solvabilité des entreprises visées par le Client et avec lesquelles il entretient ou souhaite entretenir une relation d'affaires.

Article 2 Facturation

2.1 Dans la période convenue, le Client a le droit de faire appel aux produits et/ou services de Graydon, et ce moyennant facturation des UT établies à cette fin.

2.2 Les prix des divers produits et/ou services sont fixés par UT. Graydon facturera le total du nombre d'UT réservées au moment de la date de début du Contrat. Si la durée du Contrat dépasse les 12 mois, une facture annuelle sera établie à la date d'anniversaire du Contrat.

2.3 En cas de dépassement du nombre d'UT réservées, Graydon aura le droit de reconduire précocement le Contrat pour une durée identique. La reconduction s'effectuera toujours aux mêmes conditions et dispositions, et aux tarifs en vigueur au moment où elle survient

2.4 En cas de dépassement de la date d'échéance, les UT non utilisées ou restantes expirent automatiquement, et il n'est pas prévu de remboursement au Client. Les unités non consommées ne peuvent pas être transférées.

Chapitre 3 - Conditions complémentaires : Informations commerciales – Contrat forfaitaire

Article 1 Généralités

1.1 Par la signature du Contrat avec Graydon pour la fourniture d'Informations (commerciales) et sauf stipulation contraire, le Client donne l'ordre à Graydon de :

- recueillir toutes Informations disponibles et légalement accessibles au Client ;
- fournir une évaluation économique, conformément à la formule connue et/ou élaborée par le Client, afin qu'il puisse se faire une idée de la solvabilité des entreprises visées par le Client et avec lesquelles il entretient ou souhaite entretenir une relation d'affaires.

1.2 Les Informations fournies par Graydon peuvent être utilisées par le Client pour acquérir des connaissances sur une entreprise, mais ne peuvent pas être la seule source d'évaluation de la solvabilité de cette entreprise. Le Client doit toujours se forger son propre jugement sur la base de sa propre interprétation et application des informations commerciales reçues et est le seul responsable de ses recommandations, prévisions, remarques et/ou actions découlant de ce jugement.

1.3 La propriété intellectuelle et le droit d'auteur sur les Informations et les données qui y sont reprises reviennent à Graydon. La publication, fourniture, cession, diffusion, exploitation commerciale, mise en licence, location, vente ou autre mise à disposition des Informations ou données, ou utilisation au profit d'un tiers quelconque sont explicitement interdites.

1.4 Graydon octroie au Client pendant la durée du Contrat et moyennant le paiement anticipé de l'indemnité convenue le droit d'utiliser les informations commerciales dans le cadre de ses activités internes d'entreprise.

Article 2 Facturation

2.1 Dans la période convenue, le Client peut demander des Informations sur différents numéros d'entreprises belges. À la date d'anniversaire, sauf convention contraire, la liste des numéros d'entreprise doit être supprimée par le Client.

2.2 Graydon facturera au Client le montant forfaitaire fixé au moment de la date de début du Contrat. Si la durée du Contrat dépasse les 12 mois, une facture sera émise chaque année à la date d'anniversaire du Contrat.

2.3 En cas de dépassement du nombre prévu de numéros d'entreprises, tout numéro d'entreprise sera facturé séparément, sauf accord contraire, au moment prévu, à la date annuelle d'anniversaire du Contrat.

Article 3 Fair Use

3.1. Définitions

Fair Use: Le fair use équivaut à un usage de maximum 200 Demandes de rapports individuels par jour, avec un total maximum de 50.000 Demandes de rapports individuels par année contractuelle.

Demande : Toute demande effectuée par le Client. Pour éviter tout malentendu : plusieurs demandes pour une entreprise ne comptent pas pour une demande, mais pour le nombre effectif de demandes.

3.2 Il n'est question de Fair Use que si celui-ci est mentionné dans le présent Contrat. Le Monitoring est explicitement exclu du Fair Use.

3.3 L'usage du et l'accès au Fair Use se limite à 'Mon Graydon' (le portail client manuel). L'utilisation de scripts automatisés ou de toute autre méthode programmée pour interagir avec et obtenir des informations sur ce portail client est strictement interdite.

3.4 Les quantités décrites à l'article 3.1, dans la définition du Fair Use, sont d'application lorsqu'aucune quantité (divergente) n'est reprise dans le Contrat pour le Fair Use. Si des quantités (divergentes) sont reprises pour le Fair Use dans le Contrat, celles-ci ont priorité sur l'article 3.1.

3.5 Si le Client dépasse les quantités pour le Fair Use ou risque de les dépasser, Graydon a le droit d'empêcher le Client d'accéder au service Mon Graydon sans être redevable d'aucun dédommagement.

Chapitre 4 – Databasemanagement

Article 1 Définitions

Adresses: Adresses de sociétés, d'indépendants, de professions libres et d'organisations non lucratives.

Gestion de Banque de Données : la mise à jour, l'entretien et l'enrichissement de la banque de données du Client.

Audit de Fichiers : Un Audit de Fichiers est un contrôle de qualité de la banque de données du Client. Il est également rédigé une ébauche de profil des clients/prospects du Client. C'est un premier pas vers la Gestion de Banque de Données.

Informations de Marketing : les Informations de Marketing ont pour but de tirer le rendement maximal d'une banque de données. Cela grâce à l'analyse du marché, à la Gestion de Banque de Données et aux Fichiers d'Adresses.

Starters : Nouvelles inscriptions (créations) d'entreprises à la Banque-Carrefour des Entreprises (entrepreneurs individuels et sociétés) et dans les Annexes au Moniteur belge (seules les sociétés). Les nouvelles inscriptions d'entreprises qui ont été fondées plus de trois mois avant l'inscription, ne sont pas considérées comme des entreprises débutantes et ne sont dès lors pas indiquées comme des Starters.

Article 2 Généralités

2.1 La banque de données de Graydon a été construite à partir d'informations fournies par des sources publiques, complétées par des informations collectées par les services de Graydon. Les adresses et fichiers de correspondance constituent de ce fait un travail original, dont Graydon se réserve tous droits de propriété (intellectuelle). Les fichiers de Graydon sont actualisés quotidiennement, de sorte que Graydon ne peut donner de garantie, au moment de la commande, concernant le nombre exact d'Adresses. Ce n'est qu'après avoir exécuté la commande que Graydon peut communiquer les quantités exactes.

Article 3 Déchets

3.1 Un certain pourcentage de déchets est normal et doit être accepté par le Client. Il est fixé 4 % comme limite maximale. Les retours de courrier provenant d'envois avec des Adresses qui sont sélectionnées à partir de

la banque de données de Graydon et qui ont trait à des entreprises belges sont remboursés à hauteur de 0,15 EUR par pièce. La garantie a trait à des Adresses de sociétés, et ne s'applique pas aux Adresses d'indépendants, de professions libérales et d'associations sans but lucratif dont le Client reconnaît que le pourcentage de déchets peut être supérieur vu la nature de la sélection. Les retours de courrier doivent être renvoyés à Graydon dans les deux mois suivant la fourniture par Graydon. À défaut de respecter cette condition, le remboursement précité expire. Les autres prétentions directes et indirectes du Client (également pour la perte des frais de port, la perte d'impressions, etc.) ne sont pas acceptées. Pour les numéros de téléphone et de fax fournis (et d'autres moyens de communication tels que des numéros de GSM, des adresses Internet, etc.), Graydon accorde au Client un remboursement à partir du pourcentage de déchets de 12 %. Ce déchet de numéros de téléphone et de fax (et d'autres moyens de communication tels que mentionnés plus haut) doit être signalé à Graydon dans les deux mois suivant la fourniture par Graydon. À défaut de respecter cette condition, le remboursement précité expire. En cas de fourniture d'adresses de courrier électronique, il n'est jamais prévu de remboursement. En effet, le fait de ne pas pouvoir fournir une adresse de courrier électronique n'est pas toujours dû à une adresse erronée de courrier électronique, mais peut être causé par d'autres motifs tels que les pare-feu de protection, les boîtes mail qui débordent, etc., qui tombent totalement en dehors du contrôle de Graydon.

Article 4 Dégrouper

4.1 Le dégroupage par Graydon de fichiers reçus/fournis n'a jamais lieu automatiquement.

Par exemple (liste non limitative) :

- En cas d'Informations de Marketing, les adresses de courrier électronique et/ou personnes de contact et/ou numéros de téléphone/fax fournis par le Client non automatiquement dégroupés par Graydon avec les adresses de courrier électronique et/ou personnes de contact et/ou numéros de téléphone/fax qui sont disponibles dans la banque de données de Graydon ;
- En cas de fourniture d'un fichier d'Adresses dans lequel les mêmes personnes de contact et/ou les mêmes adresses de courrier électronique apparaissent sous divers numéros d'entreprise, Graydon n'effectuera pas de dégroupage automatique de ces personnes de contact et/ou adresses de courrier électronique ;
- En cas d'Informations de Marketing et en cas de fourniture d'un Fichier d'Adresses dans lequel une personne de contact par numéro d'entreprise occupe plusieurs fonctions, Graydon n'effectuera pas de dégroupage automatique à cet égard.

4.2 L'énumération susmentionnée reproduit une liste non limitative. Au cas où le Client souhaiterait un dégroupage, il doit le demander par écrit à Graydon, et il sera facturé au Client un coût supplémentaire pour ce faire.

Article 5 Fourniture d'Informations de Marketing

5.1 Sauf clause contraire expresse, tous les produits d'Informations de Marketing vendus par Graydon et

délivrés dans les 10 jours ouvrables après réception du Contrat signé, et ce à l'exception des Starters qui, au moment de la disponibilité dans la banque de données de Graydon sont délivrés tous les mois ou toutes les semaines, en fonction de ce qui est établi dans le Contrat. Les délais de livraison sont seulement indiqués à titre d'approximation. Le retard ne peut donner lieu à une indemnisation, ni à la rupture totale ou partielle du Contrat ou de la commande.

5.2 Par dérogation à l'article précédent, un système d'appel peut être convenu au moment de la passation de la commande pour la fourniture d'Adresses. Cela implique que Graydon et le Client déterminent d'un commun accord un certain nombre de fournitures par jour. Le Client avertit Graydon lorsqu'il souhaite obtenir une des fournitures prévues. À l'expiration de la date d'échéance, les fournitures non appelées mais prévues expirent automatiquement, et il n'est pas prévu de remboursement au Client ; en d'autres termes, la facture reste due.

Article 6 Responsabilité

6.1 Graydon ne peut garantir l'exactitude totale ou partielle des produits d'Informations de Marketing livrés, quel que soit le moyen de communication par lequel ils sont livrés, qui sont toujours transmis de bonne foi. Elle ne peut dès lors être tenue pour responsable en cas de perte ou de tout dommage découlant d'une négligence ou de toute action ou omission, ou pour toute autre raison liée à l'obtention, la réception ou la transmission des produits d'Informations de Marketing précités, ni en raison d'un retard dans la fourniture de ces produits. Graydon ne peut en outre pas garantir l'exactitude des codes Nacebel, à savoir le(s) code(s) officiel(s) d'activités octroyé(s) par l'administration de la TVA, l'administration de l'ONSS, la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) et les Annexes au Moniteur belge.

Article 7 « Liste ne m'appellez plus »

7.1 Graydon ne peut être tenue pour responsable de l'utilisation de numéros de téléphone par le client. Le Client reconnaît que, s'il souhaite utiliser à des fins commerciales les fichiers contenant des numéros de téléphone achetés auprès de Graydon, il doit s'enregistrer préalablement et doit dégroupier les fichiers achetés avec la liste « Ne m'appellez plus », et ce conformément à la législation en vigueur.

Article 8 Discrétion et confidentialité

8.1 En dehors de ce qui est établi au Chapitre 1er, Article 8, Graydon s'engage à traiter avec la plus grande discrétion toutes Informations qu'il reçoit du Client en vue de l'exécution du Contrat, et à ne pas communiquer celles-ci à des tiers.

8.2 Graydon n'est pas tenue de divulguer les sources des produits d'Informations de Marketing livrés par elle, ni les méthodes déployées pour les obtenir.

8.3 Les produits d'Informations de Marketing livrés, qui sont toujours livrés en fonction de leur disponibilité dans la banque de données de Graydon et dans la mesure où les dispositions légales le permettent, sont strictement confidentiels et demeurent dans tous les cas la propriété de Graydon. Graydon se réserve le droit de fournir les

produits d'Informations de Marketing oralement, dans certains cas.

8.4 Le nom de Graydon ne sera en aucun cas divulgué comme étant la source des produits d'Informations de Marketing.

Article 9 Facturation

9.1 Au moment de la réception du Contrat signé pour le produit/service Starters, la facturation est effectuée immédiatement pour le montant prévu, conformément au nombre d'Adresses indiqué. En cas de dépassement du nombre de Starters initialement réservé, les dépassements sont facturés en sus à la date d'échéance annuelle du Contrat, et ce au prix d'unité prévu, tel que mentionné dans le Contrat.

9.2 Après réception du Contrat signé pour le produit/service Adresses ou pour le produit/service Gestion de Banque de Données, la facturation est effectuée au moment de la livraison, sauf si le montant est connu préalablement (comme, par ex., la facturation minimale,...), tel que mentionné dans le Contrat. Dans ce dernier cas, la facturation a lieu au moment de la signature du Contrat.

Article 10 Gestion de Banque de Données

10.1 Un Audit de Fichiers donne une indication du nombre potentiel de records à lier. Les résultats ne lient pas Graydon.

10.2 Graydon met tout en œuvre pour faire correspondre les records fournis par le Client avec le bon numéro d'entreprise, et procède toujours comme tel de bonne foi. Elle ne peut être tenue pour responsable d'éventuels records mal liés. En effet, le résultat dépend fortement de la qualité des records fournis par le Client.

10.3 Le délai de livraison d'un Audit de Fichiers dépend entre autres de la qualité du fichier fourni par le Client. Graydon peut dès lors uniquement donner une indication du délai de finition sans que ce délai ne lie Graydon. Graydon met tout en œuvre pour respecter autant que possible le délai de livraison estimé.

Chapitre 5 Conditions complémentaires : Risk & Compliance

Article 1 Risk & Compliance

1.1 **Risk & Compliance Informatie** : données sur les entreprises et personnes fournies par Graydon afin que le Client puisse, notamment, se conformer aux obligations légales et réaliser les tâches de contrôle dans le cadre d'AML, devoir de diligence, customer due diligence et know your customer. Ces données sont reprises dans les services suivants (non limitatif) : UBO Check et Compliance Check.

1.2 La propriété intellectuelle sur les Informations Risk & Compliance et les données qui y sont reprises revient à Graydon. La publication, fourniture, cession, diffusion, exploitation commerciale, mise en licence, location, vente ou autre mise à disposition des Informations ou données, ou utilisation au profit d'un tiers quelconque sont explicitement interdites.

1.3 Graydon octroie au Client pendant la durée du Contrat et moyennant le paiement anticipé de l'indemnité convenue un droit d'utilisation non exclusif et non cessible des données des Informations Risk & Compliance dans le cadre de ses activités internes d'entreprise pour se conformer aux obligations légales et réaliser les tâches de contrôle dans le cadre d'AML, devoir de diligence, customer due diligence et know your customer.

Chapitre 6 - Conditions complémentaires : Package de recouvrement

Article 1 Services de recouvrement (national et international)

1.1 Si une phase de pré-recouvrement est d'application, le Client peut fournir un nombre illimité de demandes conformément aux formats et standards de Graydon. Le Client ne paie pas de frais de traitement à cet égard. Si le débiteur du Client n'a pas réglé la somme (totale), le solde ouvert ira automatiquement à la phase à l'amiable 14 jours après l'ouverture du dossier. Même les éventuelles augmentations intermédiaires iront à la phase à l'amiable. Après clôture de la procédure de recouvrement à l'amiable, les tarifs de recouvrement à l'amiable tels que cités aux articles 1.2. et suiv. s'appliquent sur le montant total. Si le Client lui-même arrête et/ou termine la phase amiable, les tarifs de recouvrement à l'amiable tels qu'indiqués aux articles 1.2 et suiv. s'appliqueront, même au cas où vous souhaitez reprendre le processus.

1.2 Lors de l'ouverture de la phase de recouvrement (national) à l'amiable, le Client ne paie pas de frais de traitement. Même au cas où le débiteur ne règle rien, le Client ne paie pas de frais. Si le débiteur paie le montant total (y compris les intérêts et les frais), le Client reçoit la somme principale. S'il ne peut être recouvré de frais ou d'intérêts ou s'il n'est recouvré qu'une partie d'entre eux, le Client paie une commission conformément au module – mentionné dans le Contrat – sur la somme principale (partiellement) recouvrée. Si le client lui-même arrête et/ou termine la phase amiable, ainsi qu'en cas de retrait d'un dossier par le client, une commission sera facturée sur la somme principale. Les frais et intérêts éventuellement encaissés reviennent à Graydon.

1.3 Lors de l'ouverture d'un dossier international, le Client paie des frais de traitement conformément aux frais de traitement indiqués dans le Contrat. Si le débiteur ne règle rien, le Client ne paie pas de commission. En cas d'un paiement partiel ou total, le Client paie une commission conformément au module mentionné dans le Contrat – sur la somme principale (partiellement) recouvrée. Si le Client lui-même arrête et/ou termine la phase à l'amiable, ainsi qu'en cas de retrait d'un dossier par le Client, une commission sera facturée sur la somme principale. Les frais et intérêts éventuellement encaissés reviennent à Graydon.

Article 2 Tarifs et facturation des services de recouvrement

2.1 Le Package de recouvrement choisi est facturé après signature du Contrat. La facturation a lieu après

signature du Contrat. Les droits de dossier pour le traitement de dossiers étrangers sont facturés au moment de l'ouverture.

2.2 Toutes les missions de recouvrement sont régies par les tarifs et conditions de Graydon, qui sont connus par le Client. L'utilisation des services de recouvrement de Graydon implique l'acceptation immédiate des factures de Graydon.

2.3 Sur toutes les commissions, les frais et les intérêts recouverts, il est dû à Graydon, de plein droit, un montant de TVA que Graydon facture au Client qui, à son tour, le cas échéant (s'il est redevable de la TVA ou non), peut récupérer ce montant auprès de l'administration de la TVA.

2.4 Les services de recouvrement ne peuvent être cédés gratuitement ou revendus à des tiers.

2.5 Tous les fonds reçus sont versés mensuellement au Client, pendant le processus de recouvrement, après retenue de la commission et des autres frais.

2.6 En cas de factures exigibles, Graydon est habilitée à compenser les fonds recouverts avec des factures émises par Graydon.

Article 3 Missions de recouvrement

3.1 Le Client s'abstiendra d'intervenir auprès du débiteur aussi longtemps qu'une mission est en traitement auprès de Graydon ou auprès du tiers engagé par Graydon. En cas de non-respect de la présente clause, la commission sera portée en compte selon les tarifs en vigueur.

3.2 Dans le cadre d'une mission de recouvrement, Graydon peut, au besoin, faire appel à de quelconques tiers (huissiers de justice, avocats, partie externe, etc.) en exécution de la mission. Graydon n'a pas besoin de demander l'approbation du Client. Les rémunérations et/ou honoraires et frais de ces tiers sont intégralement à charge du Client, qui devra en général les payer directement à ces tiers. Si ces frais ont été avancés par Graydon, ils seront répercutés sur le Client.

3.3 Graydon se réserve le droit de refuser des missions de recouvrement, ou bien de cesser et/ou de terminer leur traitement, et ce sans indication de motifs.

3.4 En vue de prendre des mesures judiciaires, il est demandé une avance sur frais. Les frais de procès et d'exécution non récupérables sont répercutés sur le Client.

Article 4 Prescription

4.1 Si des délais de prescription s'appliquent à une certaine mission, le Client s'engage à en informer Graydon au plus tard au moment de la transmission de la mission à Graydon. En cas de négligence du Client à cet égard, Graydon ne pourra pas être tenue pour responsable.

4.2 Graydon n'est pas tenue de restituer au Client, ni de conserver les pièces mises à disposition par le Client dans le cadre d'une mission.

Article 5 Responsabilité

5.1 En dehors de ce qui est établi au Chapitre 1er, Article 10, le Client garantit Graydon contre toute réclamation émanant d'un débiteur pour cause de recouvrement par Graydon.

5.2 En aucun cas Graydon ne pourra être tenue pour responsable de dommages quelconques, tels que la perte de bénéfice ou de chiffre d'affaires, de clients, de données ou de contrats, ni dans des cas de force majeure (tels que, entre autres, la grève, le lock-out, etc.) ou pour une quelconque application de la doctrine de l'imprévision. Graydon ne sera tenue à aucune indemnisation à cet égard.

Article 6 Scan de recouvrement

6.1 Si le Client a droit à un scan de recouvrement (screening) unique, ce dernier doit être repris dans les trois mois suivant la signature du Contrat.

Article 7 Services de recouvrement Vie privée

7.1 Graydon intervient uniquement en tant que « sous-traitant » au sens de la loi sur la protection de la vie privée. Les données relatives au consommateur/débitteur sont uniquement reprises dans sa banque de données en vue de la transmission des données à la tierce partie engagée par elle (qui assure elle-même le respect des obligations légales nécessaires, telles que, entre autres, en ce qui concerne la loi sur la protection de la vie privée) et en vue de l'établissement de rapport à l'intention des clients de Graydon.

Chapitre 7 - Conditions complémentaires : Graydon Learning Centre (GLC)

Article 1 – Définitions

Certificats/badges : Certificat: preuve de la participation et du résultat obtenu à un cours/une formation ;

Badge: symbole ou indication d'un accomplissement, d'une prestation, d'une compétence à une activité d'apprentissage ;

Contenu : tous les textes, informations, scripts, présentations graphiques, photos, sons, musiques, vidéos, éléments interactifs ou tout autre type de matériel, peu importe la forme, produits par Graydon et/ou ses fournisseurs. En outre, la notion de Contenu fait également référence au Contenu qui, à l'aide du Contenu mentionné dans la première phrase et/ou du logiciel développé par Graydon, a été généré par d'autres que Graydon ;

E-learning : Toutes les activités d'apprentissage qui peuvent être réalisées de façon numérique, par exemple les modules e-learning, les articles numériques, les conférences en ligne et les animations. Une formation classique n'est pas une forme d'e-learning ;

Utilisateur: Toute personne qui a un droit d'accès à l'utilisation du GLC (ou ses parties), et qui possède son propre identifiant et qui s'est enregistré.

GLC: Graydon Learning Centre : Graydon Belgium SA, sise et ayant ses bureaux à Anvers (Berchem) ;

Données d'identification: L'identifiant de Graydon grâce auquel le Client et les Utilisateurs ont accès au GLC ;

Droits de PI: Tous les droits de propriété intellectuelle et les droits qui en découlent, tels que les droits d'auteur, les droits de marque et les droits de banque de données ;

Activité d'apprentissage: Toutes les activités liées à l'apprentissage et au développement, par exemple le module e-learning, les conférences en ligne, les livres numériques, les infographies, les animations ;

Formation/cours : Cours défini se composant de plusieurs types d'activités d'apprentissage, par exemple un cours de « Credit management » se composant d'articles numériques, d'un module e-learning, d'un film, d'un forum et d'une enquête

Environnement d'apprentissage: Environnement créé pour une activité d'apprentissage. L'environnement peut se composer d'une ou plusieurs activités d'apprentissage (plus de 3 = formation) ;

Mailtoagree: Application permettant à Graydon (via Sales) d'envoyer un devis par e-mail et permettant au Donneur d'ordre d'approuver ce devis en ligne afin que le contrat puisse exister ;

Manager: Manager ou chef d'équipe qui gère et contrôle l'apprentissage de ses collaborateurs. Il/Elle peut créer des Utilisateurs (Collaborateurs) dans le GLC et attribuer des activités d'apprentissage ;

Collaborateur: voir « Utilisateur » et « Manager » ;

Donneur d'ordre : Le donneur d'ordre de Graydon, à savoir toute personne (morale) ayant conclu un contrat avec Graydon, ainsi que son (ses) représentant(s), mandataire(s), ayant(s)-droit, successeur(s) et héritier(s) ;

Contrat: Chaque contrat concernant la livraison de produits et/ou services spécifiques entre Graydon et le Client, y compris tout ajout et toute modification. Le Contrat comprend toujours ces Conditions générales. Le Contrat existe par le biais de Mailtoagree ;

Produits : Tous les biens proposés par Graydon, qui font l'objet d'une offre, d'un devis, d'un contrat ou d'un autre acte juridique entre Graydon et le Client, dont – mais sans s'y limiter – les livres, les magazines et les médias physiques ou supports de données ;

Modèle SCORM: « Sharable Content Object Reference Model » est une collection de normes et spécifications pouvant être appliquées dans l'e-learning. Graydon offrira des modules e-learning sous la forme de modèles SCORM ;

Logiciel: Le logiciel développé par (les donneurs de licence de) Graydon, à savoir Totara. Totara est un produit « Open Source LMS » qui se fonde sur Moodle et qui reprend un certain nombre de développements spécifiques lui permettant d'être utilisé dans le cadre d'une application commerciale.

Article 2: Le GLC

2.1 Le GLC (Graydon Learning Centre) est le cadre qui traite tous les aspects du processus d'apprentissage. Un GLC est l'infrastructure qui fournit et gère le contenu éducatif, inspecte et évalue les objectifs de formation et d'apprentissage individuels et organisationnels, suit les progrès, collecte et gère les données pour la surveillance du processus d'apprentissage de l'organisation. Outre le contenu, un GLC gère également l'enregistrement des cours, du cours administratif, du suivi et des rapports. Les Utilisateurs ont accès à une activité d'apprentissage par le biais de la page catalogue. Le catalogue offre une utilisation illimitée des options suivantes, dont, mais sans s'y limiter, la forme d'apprentissage, dont les modules, les modules e-learning, les cours, les articles, les conférences en ligne, etc., et les thèmes (Credit Information, Marketing Information, Business Information, Risk&Compliance, etc.)

2.2 Pendant la durée du Contrat, Graydon donnera accès au nom du Donneur d'ordre au GLC aux Utilisateurs, conformément à l'article 4.3, sous les conditions posées dans ces Conditions générales et Conditions supplémentaires et moyennant le paiement du montant convenu.

2.3 Le Donneur d'ordre ne donnera pas accès au GLC à des tiers.

2.4 Graydon n'est jamais tenue de donner un support physique au Donneur d'ordre reprenant le logiciel utilisé dans le cadre du GLC ou de mettre un exemplaire de ce Logiciel à disposition pour une installation sur les systèmes du Donneur d'ordre.

2.5 Le Donneur d'ordre doit assurer personnellement et à ses propres risques une connexion Internet, le matériel informatique, les logiciels et les licences qui les accompagnent afin de pouvoir utiliser le GLC.

Article 3 Garanties

3.1 Graydon ne garantit pas que le GLC soit disponible sans interruption à tout moment et qu'il soit exempt d'erreurs ou défauts. Toute responsabilité pour d'éventuels dommages, quelle que soit leur nature, à la suite de ces derniers ou autrement à la suite de l'utilisation du GLC, est expressément rejetée par Graydon.

3.2 Malgré tout le soin et toute l'attention portés à la composition du GLC, il est possible que les informations publiées par le biais du GLC (site Internet) soient incomplètes, erronées ou imprécises.

3.3 Aucun droit ne peut être accordé à la publication de la législation sur le GLC. Toute la documentation qui se trouve sur le GLC est donnée uniquement à titre informatif, sous réserve de tous droits et sans aucune reconnaissance préjudiciable, et sans que cette dernière ne puisse accorder un droit à des tiers ou ne dispense de toute obligation légale.

3.4 Les informations du GLC sont régulièrement mises à jour. Des modifications peuvent être apportées à tout moment avec effet immédiat et sans aucune communication à ce sujet. Graydon peut apporter des modifications au contenu ou à l'environnement du GLC et/ou limiter les fonctionnalités du GLC. Graydon n'est pas tenue de conserver, modifier ou ajouter des caractéristiques ou fonctionnalités spécifiques au GLC. Graydon peut désactiver temporairement l'entièreté ou une partie du GLC, par exemple pour des travaux de maintenance, et/ou supprimer l'accès au GLC temporairement ou définitivement au Donneur d'ordre ou à un Utilisateur. Graydon n'est pas responsable de toute forme de dommages dont pourrait souffrir le Donneur d'ordre ou un Utilisateur d'Internet individuel.

Article 4 Enregistrement

4.1 Après la mise en place du contrat par le biais de l'application Mailtoagree, tous les Utilisateurs autorisés qui souhaitent avoir accès au GLC doivent s'enregistrer grâce à l'identifiant reçu. Les Utilisateurs doivent donc s'enregistrer afin d'avoir accès au GLC. Lorsqu'un Utilisateur s'enregistre, il doit indiquer son nom et ses données de contact. Ensuite, l'Utilisateur reçoit un

identifiant (= adresse e-mail de l'Utilisateur) et un mot de passe lui permettant de se connecter au GLC lors de prochaines visites.

4.2 Ces identifiant et mot de passe sont strictement personnels et confidentiels. Le Donneur d'ordre garantit que les Utilisateurs garderont confidentiels les identifiant et mot de passe qui leur ont été transmis et ne les dévoileront jamais à d'autres personnes qui travaillent au sein ou en dehors de l'organisation du Donneur d'ordre.

Article 5 Droits d'utilisation

5.1 Graydon donne au Client/Utilisateur uniquement le droit non exclusif et non transmissible d'utiliser le Logiciel qu'elle a fourni pour une utilisation personnelle ou au sein de son organisation.

5.2 Le Donneur d'ordre/Utilisateur est tenu d'empêcher tout abus du Logiciel sous quelle que forme que ce soit. Le Donneur d'ordre/Utilisateur n'est pas habilité de quelque manière que ce soit et à aucune fin à mettre le Logiciel à la disposition de tiers, sauf si Graydon a donné son autorisation écrite en la matière.

5.3 Le Donneur d'ordre/Utilisateur n'est pas habilité de quelque manière que ce soit et à aucune fin à faire de copies du Logiciel, sauf si Graydon a donné son autorisation écrite en la matière.

5.4 Lors de la mise à disposition et la sortie de nouvelles versions du Logiciel, Graydon les mettra à disposition du Donneur d'ordre/Utilisateurs uniquement si et pour autant que cela ait été convenu par écrit.

Chapitre 8 - Conditions complémentaires: Multiscoring Screening/Payment Score Screening/ Business Analyser

1.1 Au moment de la réservation du Multiscoring Screening/Payment Score Screening/Business Analyser Graydon facturera directement au Client ou déduira du nombre d'unités de travail réservées le nombre de numéros d'entreprise à examiner figurant sur le Contrat. Le Client fournit son fichier de relations d'affaires à Graydon, et ce, immédiatement après la signature du Contrat. Lorsque le nombre de numéros d'entreprise à examiner excède celui des numéros d'entreprise figurant sur le Contrat, Graydon facturera au Client ou déduira du nombre d'unités de travail réservées la différence suivant l'exécution du Multiscoring Screening/Payment Score Screening/Business Analyser. Lorsqu'au moment de la réservation du Multiscoring Screening/Payment Score Screening/Business Analyser le Client n'aura pas communiqué à Graydon le nombre de numéros d'entreprise à examiner, Graydon facturera au Client ou déduira du nombre d'unités de travail réservées après réception du fichier de relations d'affaires du Client et après l'exécution du nombre exact des numéros d'entreprise à examiner - le montant correspondant au nombre en question.

Chapitre 9 - Conditions complémentaires : Échange pour la livraison d'expériences en matière de paiement

1.1 À moins qu'il ne soit convenu d'un autre terme, la Convention d'échange est valable pour une durée de 12 mois à dater du mois de souscription jusqu'au dernier jour ouvrable du 12^{ème} mois, à moins qu'il n'en soit convenu autrement.

1.2 La convention d'échange se reconduit tacitement à l'échéance pour le même échange. À moins qu'il ne soit convenu d'un autre terme, une nouvelle durée de 12 mois prend cours chaque premier jour ouvrable du mois suivant l'échéance. Chaque partie se réserve cependant le droit de résilier la convention d'échange par écrit.

1.3 Les expériences en matière de paiement sont enregistrées dans la base de données de Graydon afin de les mettre à disposition de ses clients dans un regroupement anonyme.

1.4 Si le Client est autorisé à demander des informations commerciales, pendant la durée de la convention d'échange, le fournisseur pourra demander ces informations commerciales chez Graydon à raison du nombre maximum d'expériences de paiement traitées effectivement.

1.5 Dès que le Client arrête temporairement ou définitivement la livraison de ses expériences en matière de paiement de la manière convenue, ou en cas d'une diminution de plus de 30% par mois du nombre moyen de débiteurs actifs ou du nombre moyen de factures par mois mentionné au recto pendant une période de trois mois, Graydon aura le droit de terminer ou de limiter l'échange. Si le fournisseur qui a obtenu un nombre limité de produits/services en échange dépasse le nombre de produits/services prévu, l'excédent est également porté en compte. Dans toutes les circonstances énoncées dans le présent article, Graydon aura le droit de porter en compte les produits/ services demandés en excédent par le fournisseur.

1.6 Le Client reconnaît avoir rempli ses obligations dans le cadre de la Loi sur la Protection de la Vie Privée et autorise Graydon à intégrer dans sa base de données les expériences en matière de paiement business-to-business qu'il lui aura fournies.



Nous sommes à votre disposition

Si vous désirez un complément d'information,
contactez-nous par téléphone ou par e-mail.

T: +32 3 280 88 00

F: +32 3 280 88 99

E: info@graydon.be

Graydon Belgium SA
Uitbreidingstraat 84-b1
2600 Berchem

www.graydon.be