

## **CONDITIONS GENERALES**

### **Article 1 : Champ d'application**

Les présentes conditions générales sont d'application pour tout contrat conclu entre la S.A. CONNEXCENTER (ci-après, « CONNEXCENTER ») et une personne physique ou morale (ci-après, le « Cocontractant ») ainsi qu'à toute vente de produit ou prestation de service effectuée par CONNEXCENTER et ce, sans préjudice des dispositions de l'éventuel contrat conclu entre CONNEXCENTER et le Cocontractant.

Le fait pour le Cocontractant de faire appel aux services de CONNEXCENTER emporte pleine et entière acceptation des présentes conditions générales par le Cocontractant.

Les présentes conditions générales prévalent sur les conditions générales d'achat et sur tout autre document émanant du Cocontractant et de ses éventuels clients finaux.

### **Article 2 : Modalités de paiement**

Les factures émises par CONNEXCENTER sont payables au plus tard 30 jours après la date de facturation.

### **Article 3 : Sanctions en cas de retard de paiement**

3.1. Toute facture impayée à l'échéance produira, de plein droit et sans mise en demeure préalable, un intérêt de retard de 1% par mois, tout mois entamé étant dû en entier.

Toute facture impayée à l'échéance sera, en outre, majorée de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de 10 % du montant resté impayé à titre de dommages et intérêts, avec un minimum de 75,00 €.

3.2. En cas de retard de paiement de la part du Cocontractant, CONNEXCENTER adressera une mise en demeure au Cocontractant. A défaut pour le Cocontractant d'avoir remédié à la situation dans un délai de 30 jours à dater de l'envoi de cette mise en demeure, CONNEXCENTER se réserve le droit de résilier l'éventuel contrat conclu avec le Cocontractant et/ou de mettre fin à ses prestations sans préavis ni indemnité et ce, tant à l'égard du Cocontractant qu'à l'égard d'éventuels clients finaux. Dans ce cas, CONNEXCENTER informera le Cocontractant par courrier recommandé de sa décision de mettre fin à ses prestations et/ou à l'éventuel contrat qui lie les parties.

#### **Article 4 : Fin des prestations de CONNEXCENTER**

CONNEXCENTER se réserve le droit de résilier l'éventuel contrat conclu avec le Cocontractant et/ou de mettre fin à ses prestations dans les cas suivants :

- en cas de faillite, d'insolvabilité ou de cessation des activités du Cocontractant.
- en cas d'affluence de signaux ou lorsque les données transmises à CONNEXCENTER sont trop importantes et que CONNEXCENTER estime que cette situation met en péril la continuité de ses services. Dans ce cas, CONNEXCENTER informera immédiatement le Cocontractant de la situation. A défaut de réaction satisfaisante immédiate de la part de ce dernier, CONNEXCENTER pourra suspendre ses prestations et la réception des signaux du Cocontractant et des éventuels clients finaux.

#### **Article 5 : Responsabilité**

5.1. Conformément aux exigences de l'arrêté royal du 27 juin 1991 fixant les modalités relatives à l'assurance couvrant la responsabilité civile des entreprises de gardiennage et des services internes de gardiennage, CONNEXCENTER a souscrit un contrat de Responsabilité civile Exploitation et après Livraison à concurrence de 2.500.000,00 € pour les dommages corporels et 750.000,00 € pour les dommages matériels (Baloise 7B20548).

Ce contrat couvre la responsabilité civile contractuelle et extracontractuelle régie par les dispositions des droits belge et étrangers susceptible d'incomber à CONNEXCENTER en raison des dommages causés à des tiers par le fait de ses activités.

Le contrat ne couvre pas la responsabilité engagée en l'absence de faute en vertu de toute législation ou réglementation autre que celle du 25.02.1991 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.

5.2. La responsabilité de CONNEXCENTER est limitée au bon fonctionnement de la centrale de télésurveillance et à l'exécution correcte des instructions données par le Cocontractant, c'est à dire à informer par téléphone une des personnes, autorités ou services désignés par le cocontractant dès réception des signaux d'alarme ou de dérangement.

Si CONNEXCENTER n'arrive pas à joindre une des personnes reprises dans les instructions du cocontractant après une tentative à l'adresse de chaque personne de contact reprise dans une procédure d'appel pour une alarme donnée en cours, CONNEXCENTER sera dégagée de toute responsabilité quant à la suite des événements.

CONNEXCENTER ne peut être tenue responsable d'un quelconque défaut ou d'un problème de transmission et/ou de programmation des signaux qui correspondent aux situations d'alarme que CONNEXCENTER doit gérer en vertu de la présente Convention et des Fiches d'Instructions des Clients.

CONNEXCENTER ne peut en aucun cas être tenue responsable des pertes ou dommages quelconques résultant de l'exécution des services de centrale d'alarme. Il ne lui incombe pas d'indemniser les clients pour ce type de perte ou de dommage.

La responsabilité de CONNEXCENTER est en tous cas limitée aux montants couverts par la police d'assurance Baloise 7B20548 dont question à l'article 5.1. des présentes conditions générales.

### **Article 6 : Protection des données à caractère personnel**

Toutes les données personnelles échangées par les parties et incluses dans le contrat seront traitées par les parties conformément à la loi applicable, y compris le Règlement (CE) n° 2016/679 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 et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après "RGPD").

Dans le chef de CONNEXCENTER, ces données ne seront traitées qu'aux fins reprises ci-dessous et notamment de la conclusion et de l'exécution du contrat de services. CONNEXCENTER, ayant son siège social Rue Jean Burgers 5a, 7850 Enghien est le Responsable du Traitement des données au sens du RGPD. Dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat, CONNEXCENTER doit recueillir un certain nombre d'informations concernant le client. Il s'agit notamment de données d'identification (par ex : nom, données relative au domicile, à l'adresse postale et électronique).

Ces données seront traitées par CONNEXCENTER en vue :

- d'exécuter des mesures précontractuelles à l'égard du client et notamment de l'informer et de le conseiller sur le contrat ;
- de conclure un contrat ;
- de la gestion et l'exécution du contrat, y compris le recouvrement des montants dus en vertu du contrat et la défense en justice des intérêts de CONNEXCENTER ;
- de la gestion de la clientèle, y compris la réalisation d'analyses ou d'études statistiques (évaluation du risque, de marketing et autres) ;
- de la promotion et de la protection commerciale des produits et services offerts par CONNEXCENTER et ses sous-traitants, y compris le direct marketing.

Les finalités reprises aux 3 premiers tirets ci-dessus sont indispensables à la conclusion et à l'exécution et la gestion du contrat. Les données personnelles peuvent également être traitées pour servir les intérêts légitimes de CONNEXCENTER (gestion informatique, plateforme d'échanges avec des sous-traitants, réalisation d'études ou d'analyses statistiques, formation du personnel, preuve de transaction, promotions commerciales).



Dans le cadre des finalités reprise ci-dessus, les données personnelles pourront être communiquées à des sociétés liées (filiales...), des sous-traitants, fournisseurs et prestataires de service externes...), CONNEXCENTER s'assurera que les données personnelles du client sont traitées conformément au RGPD. Seules les données strictement nécessaires à l'accomplissement de la tâche dévolue à ceux-ci seront transmises.

CONNEXCENTER pourra également enregistrer les communications téléphoniques et électroniques (sms, e-mail, messagerie instantanée...) afin d'assurer la formation et le contrôle de ses collaborateurs. Dans ce cas, les enregistrements seront conservés au maximum pendant un mois. Ces communications pourront également être enregistrées afin de pouvoir apporter la preuve de transactions commerciales ou de propos échangés lors de ces communications avec des employés de CONNEXCENTER, des call-centers ou autre sous-traitant de CONNEXCENTER. Dans ces cas, ces données pourront être conservées pendant la période durant laquelle l'accord conclu lors de la conversation pourra être contesté en justice.

Les données personnelles sont conservées par CONNEXCENTER pendant la durée nécessaire au respect des dispositions légales et réglementaires applicables et des contraintes opérationnelles, tel le management de la relation client et les réponses aux demandes en justice ou des autorités de contrôle. Habituellement, la majorité des données sont conservées pendant la durée des relations contractuelles et pendant 10 ans après la fin de ces relations.

Le client a le droit d'accéder aux données le concernant par le biais d'une demande d'informations et d'une demande de copie des données personnelles. Il a également le droit, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur, d'obtenir sans frais, la rectification de toutes données erronées ou incomplètes, la limitation du traitement, par exemple pendant la durée nécessaire au responsable du traitement pour vérifier l'exactitude des données personnelles lorsque celle-ci est contestée, l'effacement des données notamment lorsque ces données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, de recevoir les données personnelles le concernant qu'il a fourni, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine afin de transmettre ces données à un autre responsable de traitement lorsque le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ou de demander que ses données soient directement transmises à l'autre responsable des données, de s'opposer pour des raisons liées à sa situation particulière au traitement de ses données pour servir les intérêts légitimes de CONNEXCENTER. Le client pourra, à tout moment et sans donner de raison, s'opposer au traitement de ses données à des fins de marketing direct. Il pourra également retirer à tout moment le consentement qu'il avait donné au traitement de ses données.

En tout état de cause, les données personnelles sont traitées par CONNEXCENTER selon sa Politique Globale de Données Personnelle qui peut être consultée à l'adresse suivante : <https://www.stanleyblackanddecker.com/privacy-policy>

Pour exercer ces divers droits, le client adressera une demande écrite à CONNEXCENTER SA, Rue Jean Burgers 5a, 7850 Enghien, Belgium, accompagnée d'une copie recto-verso de sa carte d'identité.

Si le client constate une irrégularité, il est en droit de s'adresser gratuitement :

-À l'Autorité de protection des données

Pour ce faire, le client doit envoyer une lettre, datée et signée, à l'attention de l'Autorité de Protection des données, Rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles en exposant ses doléances, et ayant soin de joindre à sa lettre toutes les informations dont l'Autorité de Protection des données pourrait avoir besoin pour se faire une idée exacte de la situation

- Au DPO :

Bird & Bird DPO Services SRL

Email: DPO.FranceBelgium.sbd@twobirds.com

Avenue Louise 235 b 1, 1050 Brussels, Belgium

- Au SPF Economie Direction générale Inspection économique

- plaintes en ligne via le point de contact :

<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>

- plaintes par lettre :

SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

Direction générale de l'Inspection Economique

North Gate III, Boulevard du Roi Albert II, 16 – 1000 Bruxelles

E-mail : [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be)

- par téléphone : 02 277 54 85

Lorsque c'est le client qui traite les données personnelles des membres du personnel de CONNEXCENTER, de ses employés, ou de ses sous-traitants, il s'engage à respecter également toutes les obligations prévues par la législation en matière de protection des données personnelles.

CONNEXCENTER et le client limiteront l'accès aux données personnelles de toute partie au personnel autorisé uniquement et dans la mesure strictement nécessaire pour l'exécution, la gestion et le suivi du contrat de services.

CONNEXCENTER et le client s'engagent à adopter toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées en ce qui concerne les risques inhérents au traitement des données et la nature des données personnelles concernées, afin de:

a) empêcher tout accès non autorisé à des systèmes informatiques traitant des données à caractère personnel, et en particulier:

- la lecture, copie, modification ou retrait non autorisés de supports de stockage

;

- la saisie non autorisée de données et la divulgation non autorisée, la modification ou la suppression de données personnelles stockées ;

- l'utilisation non autorisée de systèmes de traitement de données au moyen d'installations de transmission de données ;



- b) veiller à ce que les utilisateurs autorisés d'un système de traitement de données n'aient accès qu'aux données personnelles auxquelles se réfère leur droit d'accès ;
- c) enregistrer quels renseignements personnels ont été communiqués, quand et à qui ;
- d) veiller à ce que les données à caractère personnel traitées pour le compte de tiers ne puissent être traitées que de la manière prescrite par le client ou un tiers ;
- e) veiller à ce que, pendant la communication des données personnelles et le transport des supports de stockage, les données ne puissent être lues, copiées ou effacées sans autorisation ;
- f) concevoir sa structure organisationnelle de manière à répondre aux exigences de protection des données.

### **Article 7 : Loi applicable et tribunaux compétents**

Toute vente de produit ou toute prestation de service de CONNEXCENTER est régie par le droit belge.

En cas de litige, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles siégeant en langue française sont seuls compétents.