

## Conditions générales de vente de NSI Luxembourg PSF SA v02.2024

### Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales sont les seules applicables entre les parties, à l'exclusion de toute autre condition, réserve, restriction ou clause émanant de clients, sauf acceptation expresse et écrite par NSI. Elles s'appliquent donc à toutes les offres, commandes, livraisons de produits et prestations effectuées par NSI, à toutes les conventions conclues entre NSI et le client, ainsi qu'à toutes les prestations en cours qui n'ont pas fait l'objet de convention spécifique, sauf dérogation écrite expressément acceptée par NSI. Les conditions générales de vente ont la prééminence aux conditions générales d'achat du client.

Lorsque les dispositions particulières à un contrat ou à une offre envisagent un point réglé par les présentes dispositions et que les solutions retenues divergent, les dispositions particulières expresses au contrat ou à l'offre concerné(e) prévalent.

### Article 2 – Conditions financières

Les conditions financières sont exposées dans l'offre ou la convention. A défaut de précision expresse dans l'offre et/ou dans le contrat, les prix sont valables pour des prestations à exécuter en Luxembourg. Les prix des services en régie sont valables pour des journées de 8 heures de travail pendant les heures de bureau (entre 7 heures et 19 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 facturées 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 l'offre ou le contrat seront soumis à une indexation, automatique et sans formalités. NSI appliquera le principe luxembourgeois de l'indexation des salaires pour frais de service conformément à la publication officielle du STATEC (Institut national de la statistique et des études économiques du Grand-Duché de Luxembourg). Cette adaptation de prix interviendra le premier jour du mois qui suit la publication par le STATEC de la valeur de l'indice actualisée.

Pour les commandes de type abonnement ou de location de ressources, les prix sont basés sur les tarifs officiels des éditeurs ou des fournisseurs au moment de la commande. Toute modification ultérieure des prix sera reflétée dans les factures mensuelles.

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).

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

### Article 3 – Conditions de paiement

Les factures émises par NSI pour les services, fournitures ou matériaux fournis sont payables à la date d'échéance, sans aucune déduction, sur l'un des comptes bancaires figurant sur les factures de NSI.

Si le client constate un changement de numéro de compte bancaire, il doit se faire confirmer ce nouveau numéro formellement par NSI.

Au cas où le client souhaiterait contester un montant facturé, il devra adresser une notification écrite raisonnablement détaillée par courrier recommandé avec accusé de réception à NSI dans les 8 jours qui suivent la date de facturation. Cette procédure de réclamation ne dispensera pas le client de son obligation de payer la partie non contestée de la facture.

Toutes les factures seront dues dans les 30 jours calendriers à compter de la date de facturation, sauf convention contraire par écrit.

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

- La mise à échéance de toutes les sommes dues, quelles que soient les conditions de paiement convenues
- l'imputation sur les sommes impayées d'un intérêt de retard de 1% par mois, avec un minimum de 25 EUR, plus une indemnité forfaitaire de 10% sur le montant impayé, chaque mois entamé étant dû en entier. En outre, NSI se réserve le droit de suspendre les prestations à exécuter jusqu'au règlement des factures non payées.

En cas de vente, il est expressément convenu entre les parties que les services et/ou les matériels et leurs équipements restent la propriété de NSI jusqu'à complet paiement. Tout acompte versé sera considéré comme une indemnisation de leur utilisation. Le transfert des risques prend effet à la livraison. Toute dérogation aux conditions de paiement doit faire l'objet d'un accord écrit entre les parties.

### Article 4 – Cession et sous-traitance

Les parties ne peuvent céder la convention, sauf autorisation écrite et préalable de l'autre partie. Toutefois, si elle le juge opportun, NSI peut sous-traiter tout ou partie des prestations à fournir au titre de l'offre ou de la convention, à des entreprises apparentées ou à des entreprises tierces choisies par NSI.

### Article 5 – Propriété et transfert de risques

Dans les cas où le contrat prévoit que l'équipement sera la propriété du client, NSI conserve la propriété de l'équipement jusqu'au paiement intégral du prix principal, des accessoires, des intérêts, des taxes et des frais. Cependant, au moment de la livraison, le cas échéant, les risques sont transférés au client dès la livraison de l'équipement ou au moment où la livraison aurait dû avoir lieu si elle ne peut être effectuée pour une raison indépendante de la volonté de NSI.

En cas de non-paiement, de faillite, de demande de prorogation de paiement, de vente ou de liquidation du client ou de saisie de l'un ou l'autre des actifs du client, NSI a le droit irrévocable de reprendre ou de faire reprendre les biens dont elle est encore propriétaire, où qu'ils se trouvent. Il en va de même en cas de mise à disposition d'équipements.

### Article 6 – Résiliation prématurée et frais d'annulation

Le client pourra résilier tout ou partie du présent Conditions générales dans la mesure où il s'agit de l'exécution des Services, ce moyennant préavis écrit d'au moins 3 mois adressé à NSI et paiement d'une compensation égale aux frais de souscription qui auraient été dus jusqu'à la fin du contrat conclu avec NSI. En tout état de cause et en cas d'une telle annulation, le client sera tenu de régler à NSI tous les travaux effectués dans le cadre de présent Conditions générales, de même que tous les autres coûts raisonnablement encourus par NSI, y compris sans y être limités, les frais d'annulation de contrats de sous-traitance, de contrats de fourniture et de contrats de main-d'œuvre

### Article 7 – Délais

Le délai de livraison de l'équipement ou l'exécution des services spécifiés dans le contrat sera pris en compte et respecté au mieux des capacités de NSI. Les délais sont donnés à titre indicatif.

Aucune indemnité ne sera due au client du retard pris dans la livraison du matériel ou dans l'exécution des services, et ce quelle que soit l'origine du retard, à moins que le client n'établisse que le non-respect d'un délai raisonnable au-delà du délai communiqué à titre indicatif soit imputable à une faute lourde de NSI ou que les dispositions particulières avenues entre les parties prévoient que le délai stipulé est de rigueur. Dans ce dernier cas, l'indemnisation due par NSI en réparation du préjudice établi par le client sera limitée à un montant maximal équivalent à 10% du prix (hors taxes) du contrat.

Les délais communiqués à titre indicatif sont en outre automatiquement prorogés d'une durée équivalente à celle durant laquelle NSI se trouve retardé dans ses tâches en raison de l'absence ou de l'insuffisance de collaboration du client.

### Article 8 – Propriété intellectuelle

Les droits intellectuels afférents à toute création de quelque nature que ce soit réalisée par NSI en exécution de la convention conclue avec le client demeurent, sauf disposition contraire et sous réserve du paiement intégral du prix, la propriété exclusive de NSI. Afin de permettre au client d'exploiter la création visée par l'objet du contrat, NSI concède au client une licence non exclusive et non cessible d'utilisation de la création conformément à sa destination normale telle que définie dans le contrat.

NSI se réserve en outre le droit d'utiliser les enseignements qu'elle aura retirés de l'étude et de la réalisation des prestations objet de l'offre ou de la convention. Sauf disposition contraire et sous réserve du paiement intégral du prix, NSI conserve la propriété de tous les documents préparatoires de quelque nature que ce soit, y compris les codes sources et les analyses fonctionnelles.

Le client n'acquiert aucun droit sur les outils, méthodes, savoir-faire utilisés par NSI dans le cadre du contrat ou de l'offre.

En cas d'utilisation d'un logiciel ou d'un outil informatique quelconque développé par une entreprise tierce, aucun droit de propriété n'est transféré au client, même lorsque l'utilisation de ce logiciel et/ou outil informatique est nécessaire à l'exploitation des créations réalisées par NSI en exécution du contrat. Il appartient au client d'acquiescer à ses frais une licence sur l'outil informatique ou le logiciel concerné. Si le client en fait expressément la demande et sous réserve du paiement intégral du prix des licences par le client, NSI pourrait lui concéder une licence sur un tel outil ou logiciel, mais seulement dans les limites des termes de la licence d'utilisation que NSI a elle-même obtenue du tiers concerné.

Pour autant que de besoin, il est rappelé que NSI peut librement réutiliser les idées, concepts, méthodes, know-how ou techniques mises au point à l'occasion de l'exécution des prestations qui lui sont confiées, y compris afin d'offrir des services à des entreprises actives dans le même secteur que le client.

Compte tenu du fait que les coûts de développement sont calculés et ventilés sur l'ensemble des

prestations envisagées dans le contrat, si la convention prend fin avant son terme en raison d'un manquement du client à ses obligations ou en raison de la volonté du client d'y mettre fin (sauf si le client établit une faute lourde de NSI), le client ne pourra obtenir aucune licence d'utilisation quant aux éléments déjà réalisés et/ou livrés à la date de ladite terminaison.

### Article 9 – Confidentialité et secret professionnel

Chaque partie devra veiller à conserver et traiter en toute confidentialité et à ne pas divulguer à des tiers de quelconques renseignements commerciaux ou secrets d'affaires de l'autre partie, hormis aux employés, agents ou ouvriers contractuels de la partie devant en être informés aux fins de présent Conditions Générales, et à ne pas utiliser de telles informations à quelque fin que ce soit, à condition que cette obligation ne s'étende pas aux informations : (a) entrées dans le domaine public autrement que par la violation des présent Conditions Générales ; (b) ayant déjà été en possession de l'une des parties avant toute divulgation par l'autre partie ; ou (c) obtenues de plein droit d'un tiers par une partie sans obligation de confidentialité. Les informations soumises au secret professionnel, telles que mentionnées ci-après, ne font pas exception à la règle.

Sauf tel que stipulé au paragraphe ci-dessous relatif au secret professionnel, cette clause survivra au présent Conditions Générales durant les cinq années qui suivent sa cessation, quelle qu'en soit la cause. En effet, l'obligation de secret professionnel revêt un caractère illimité. Aucune des deux parties ne sera en droit de rendre ces Conditions Générales public sans l'accord écrit préalable de l'autre partie.

NSI est un PSF de Support tenu de se conformer aux exigences en matière de secret professionnel stipulées par la loi luxembourgeoise du 5 avril 1993 sur le secteur financier, telle que modifiée. Il s'en suit que chaque partie devra veiller au respect de l'article 41, paragraphe 1, de la loi du 5 avril 1993 sur le secteur financier, relatif à l'obligation de secret professionnel, par chaque membre de son personnel impliqué dans le Contrat. Toute divulgation d'une information soumise au secret professionnel sera sanctionnée des pénalités prévues à l'article 458 du Code pénal. La disposition ci-avant ne s'appliquera pas aux personnes ayant dû témoigner en justice ou tenues par la loi à divulguer ces secrets.

NSI est tenue par une obligation de secret professionnel et ne peut communiquer à des tiers les données et informations relatives aux clients (les « Informations »), sauf lorsque la divulgation des Informations est effectuée conformément à ou requise par la loi applicable ou sur instruction ou avec le consentement du client. Dans le cadre de notre activité interne NSI partage certaines Informations à des sociétés parties du groupe NSI qui peuvent être non réglementées et situées à l'extérieur du Luxembourg, au sein de l'UE

### Article 10 – Protection des Données -RGPD

#### Données client et Données personnelles

(a) Le Client est responsable du contenu des Données client. Il garantit que les Données client ainsi que l'accès et le traitement de celles-ci par NSI 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).

(c) Pour toute demande, vous pouvez écrire à [privacy@nsi.lu](mailto:privacy@nsi.lu) et vous référer aux politiques disponibles sur notre site web Politique de confidentialité - NSI

#### Sécurité

(a) NSI doit prendre les mesures raisonnables pour ne pas introduire dans les systèmes et l'infrastructure du Client des virus ou du code dont NSI peut raisonnablement savoir qu'ils sont malveillants. Le Client doit fournir à NSI 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 et s'engage à effectuer les sauvegardes nécessaires pour éviter toute perte et/ou corruption de ses Données. NSI est uniquement responsable des sauvegardes explicitement prévues dans le Contrat.

(c) En cas de perte ou de corruption des Données client consécutive aux Prestations de services, NSI est uniquement tenue de restaurer la sauvegarde la plus récente disponible. En aucune circonstance, NSI ne sera tenue d'encoder ou de reconstruire les Données client.

### Article 11 – Responsabilité

A défaut de précision expresse dans l'offre et/ou dans le contrat, les obligations assumées par NSI sont toujours des obligations de moyens. Sans préjudice des autres dispositions des présentes conditions générales, toute responsabilité de NSI pouvant découler de l'exécution de l'offre ou la convention est expressément limitée au quart des sommes facturées les douze derniers mois précédant la date de la réclamation avec un plafond de cent mille Euros (100.000 C).

Sauf dans des cas de faute lourde ou intentionnelle, NSI décline toute responsabilité (i) en cas de dommages 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, de fichiers ou de programmes informatiques quelconques et (ii) en cas de collaboration insuffisante du client dans l'exécution du contrat étant la cause directe et unique du dommage (iii) en cas d'intervention d'un tiers 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 NSI.

Nonobstant toute clause contraire du contrat, aucune Partie ne peut exclure sa responsabilité en cas de fraude ou de faute intentionnelle, dommages corporels ou de décès résultant de sa négligence ou de celle de toute personne agissant dans le cadre de son autorité et dont il est reconnu responsable.

Chaque Partie garantit 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.

Chaque Partie veillera notamment à obtenir les cessions de droits ou autorisations requises de la part des titulaires de droits de propriété intellectuelle.

Le client s'engage à maintenir les logiciels livrés au meilleur niveau de révision, le coût d'acquisition des nouvelles versions étant à sa charge.

### 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, la convention prend automatiquement fin.

### Article 13 – Non-sollicitation de personnel

Pendant la durée du contrat et pour une période de vingt-quatre (24) mois après la fin du contrat, le Client s'engage à ne pas embaucher activement, le personnel qui aurait été chargé de mission par NSI dans le cadre du contrat liant NSI à son client.

En cas de non-respect de la présente clause, le Client devra payer à NSI :

1. Une indemnité égale à douze (12) mois de salaire brut du collaborateur concerné.
2. Le coût de remplacement du personnel concerné (frais d'engagement, formation, transfert de connaissances, ...). Le coût est fixé à un minimum de 16.000 C. A charge de NSI de justifier un coût supérieur si elle le juge nécessaire.

### Article 14 – Etendue & limites du contrat

Le dernier contrat et ses annexes liant NSI à son client, en toutes leurs dispositions écrites ou imprimées, constituent l'intégralité de l'accord intervenu entre les parties, remplaçant et annulant toutes propositions ou tous engagements écrits ou verbaux les précédant et toutes autres communications entre les parties ayant trait au contenu du présent contrat.

### Article 15 – Droit applicable et juridiction compétente

Les relations entre les parties sont soumises au droit luxembourgeois.

En cas de non-conciliation, tout litige relatif à la validité, à l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, la rupture de la convention relève de la compétence exclusive des tribunaux de Luxembourg, même en cas d'appel en garantie ou pluralité de défendeurs ou demandeurs.

### Article 16 – Réclamations PSF

Le Client pourra à tout moment et pour une quelconque raison, après l'échec des discussions avec NSI, formuler une réclamation officielle auprès de NSI conformément aux termes du règlement 16-07 de la CSSF, en ce qui concerne la résolution extrajudiciaire des réclamations. NSI a institué un point de contact central pour la gestion de ces réclamations à l'adresse [plaintes@nsi.lu](mailto:plaintes@nsi.lu).

Un accusé de réception sera envoyé dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la réclamation officielle, fournissant au Client l'identité et les coordonnées de la personne à laquelle la réclamation doit être adressée. Faute d'avoir reçu une réponse satisfaisante dans un délai d'un mois après l'envoi de la réclamation, le Client pourra introduire une demande auprès de la CSSF dans un délai maximum d'un an après la réclamation initiale. Les parties pourront, à tout moment, soumettre l'objet de la réclamation aux tribunaux

#### Article 17 - Code éthique et mesures de lutte contre le blanchiment d'argent

Le Client reconnaît que NSI ne tolérera aucune forme de corruption dans ses activités commerciales. Le Client garantit pour toute la durée du Contrat : a) de ne pas s'engager dans une quelconque activité, pratique ou conduite susceptible de contrevenir à une quelconque mesure anti-corruption applicable aux parties ; b) d'établir, de maintenir et de mettre en œuvre des politiques, procédures et formations appropriées en vue de prévenir tout acte de corruption par ses cadres et employés ; c) d'aviser incessamment NSI de tout acte de corruption commis dans le cadre de l'exécution du Contrat ; d) de consentir à se soumettre à et à respecter toutes les lois et réglementations applicables en matière de lutte contre le blanchiment d'argent.

#### Article 18 - Assurance

Chaque partie est tenue de souscrire une assurance commerciale suffisante auprès d'une compagnie d'assurance réputée

#### Article 19- Dispositions finales

Le client reconnaît avoir été parfaitement informé par NSI quant aux possibilités d'utilisation et contraintes particulières du matériel et/ou des créations objet du contrat ou de l'offre. Par conséquent, le client renonce à tout recours contre NSI 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 NSI 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. L'annulation éventuelle d'une 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.