Conditions générales de vente de NSI Luxembourg PSF SA – v3 2026

Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales sont les seules applicables entre les Parties, à l'exclusion de toute autre condition, limitation, restriction ou clause émanant du Client, sauf accord exprès et écrit de NSI. Elles s'appliquent dès lors à tous les devis, commandes, livraisons de produits et prestations de services fournis par NSI, à tous les contrats conclus entre NSI et le Client (le « Contrat »), ainsi qu'à toutes les prestations en cours qui ne font pas l'objet d'un contrat spécifique, sauf acceptation expresse et écrite de NSI. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur les conditions générales d'achat du Client. Lorsque des dispositions particulières d'un contrat ou d'une offre portent sur un point régi par les présentes dispositions et que les solutions retenues diffèrent, les dispositions particulières expresses du contrat ou de l'offre concernée prévalent.

Article 2 – Conditions financières

2.1. Les conditions financières sont précisées dans le devis/l'offre ou dans le Contrat. Sauf indication expresse contraire, les prix sont valables pour des prestations à fournir en Luxembourg. Les prix des prestations contractuelles sont valables pour des journées de travail de 8 heures effectuées les jours ouvrables pendant les heures de bureau (entre 7 h 00 et 19 h 00). Les prestations supplémentaires réalisées à la demande du Client sont facturées à :

150 % du taux horaire pour les prestations fournies au-delà de la durée journalière de travail et/ou en dehors des heures de bureau et/ou le samedi ;

200 % du taux horaire pour les prestations fournies le dimanche et les jours fériés légaux en Luxembourg.

Sauf accord contraire, les prix indiqués dans le Contrat seront soumis à une indexation automatique et de plein droit, sans formalité préalable. NSI appliquera aux redevances de services le principe luxembourgeois d'indexation des salaires, conformément aux publications officielles du STATEC (Institut national de la statistique et des études économiques du Luxembourg). Cette adaptation tarifaire prendra effet le premier jour du mois suivant la publication par le STATEC de la nouvelle valeur de l'indice applicable.

2.2. Les conditions de facturation sont précisées dans le devis/l'offre ou dans le Contrat. Sauf indication expresse contraire :

- Les **prestations fournies en régie** sont facturées mensuellement sur la base du temps effectivement consacré et dûment enregistré par NSI.
- Les **prestations récurrentes** (y compris les abonnements ou services managés) sont facturées mensuellement, sauf convention contraire.
- Les **prestations non récurrentes** sont facturées à la livraison ou conformément à l'échéancier des jalons défini dans le Contrat concerné. Toute prestation supplémentaire ou hors périmètre est facturée séparément aux tarifs applicables.
- Pour les **commandes de type abonnement ou les locations de ressources**, les prix sont fondés sur les tarifs officiels des éditeurs ou fournisseurs au moment de la commande. Toute modification ultérieure de prix sera répercutée sur les factures mensuelles**.**

Pour toute commande dont le prix repose sur un cours officiel du dollar, le taux de conversion est ajusté mensuellement le premier jour du mois sur la base du taux officiel publié par la Banque centrale européenne (BCE). Les prix sont exprimés en euros, hors taxes, et sont majorés des taxes légales applicables au jour de la facturation.

Article 3 – Conditions de paiement

Les factures émises par NSI pour des prestations, fournitures ou matériels sont payables à leur échéance, sans déduction ni compensation, sur l'un des comptes bancaires indiqués sur les factures de NSI.

Si le Client constate une modification des coordonnées bancaires de NSI, il doit obtenir une confirmation écrite de NSI avant d'effectuer tout paiement sur le nouveau compte.

Sauf convention contraire écrite, toutes les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours calendrier à compter de leur date d'émission.

Pour être recevable, toute contestation doit être notifiée par écrit à NSI dans les huit (8) jours suivant la date de la facture. Une contestation n'autorise pas le Client à suspendre ou différer le paiement de la partie non contestée de la facture.

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, les dispositions suivantes s'appliquent automatiquement et sans mise en demeure préalable :

- toutes les sommes restant dues par le Client deviennent immédiatement exigibles, nonobstant toute modalité de paiement convenue ;
- toute somme échue porte intérêt de retard au taux de un pour cent (1 %) par mois ou fraction de mois, calculé à compter de la date d'échéance jusqu'au paiement intégral, sans que ce taux puisse dépasser le taux maximal autorisé par la loi applicable ;
- en cas d'action en justice, le Client est également tenu de verser une indemnité forfaitaire de recouvrement égale à dix pour cent (10 %) du montant impayé. NSI conserve le droit de réclamer, conformément à la loi applicable, le remboursement de frais de recouvrement supérieurs dûment justifiés.

Les Parties reconnaissent expressément que les montants précités constituent une indemnisation raisonnable et proportionnée du préjudice résultant du retard de paiement.

En cas de retard de paiement, NSI se réserve le droit de suspendre tout ou partie des prestations jusqu'au paiement intégral de toutes les sommes dues, sans engager sa responsabilité et après notification écrite préalable.

Toute modification des 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 le Contrat sans l'autorisation écrite préalable de l'autre Partie. Toutefois, si elle l'estime approprié, NSI peut sous-traiter tout ou partie des prestations à fournir au titre du Contrat à des sociétés affiliées ou à des tiers choisis par NSI.

Article 5 – Propriété et transfert des risques

Lorsque le Contrat prévoit que le matériel deviendra la propriété du Client, NSI en reste propriétaire jusqu'au paiement intégral du principal, des accessoires, intérêts, taxes et frais. Toutefois, lors de la livraison, le cas échéant, les risques sont transférés au Client au moment où le matériel est livré ou aurait dû l'être si la livraison n'a pu avoir lieu pour une raison indépendante de la volonté de NSI.

Les prestations, matériels et équipements concernés demeurent la propriété de NSI jusqu'à leur paiement intégral. Tout acompte versé reste acquis à NSI à titre d'indemnité d'utilisation.

En cas de défaut de paiement, de faillite, de demande de délai de paiement, de cession ou liquidation du Client, ou de saisie d'un ou plusieurs de ses actifs, NSI dispose du droit irrévocable de reprendre ou de faire reprendre les biens dont elle demeure propriétaire à l'endroit où ils se trouvent. Il en va de même pour le matériel mis à disposition dans le cadre de la prestation de services.

Article 6 – Résiliation, résiliation anticipée et indemnité d'annulation

6.1. Résiliation pour manquement :

Chaque Partie peut résilier le présent Contrat, en tout ou en partie, avec effet immédiat par notification écrite adressée à l'autre Partie si :

- l'autre Partie commet un manquement substantiel au Contrat et n'y remédie pas dans un délai de trente (30) jours après réception d'une notification écrite précisant le manquement et exigeant qu'il y soit remédié ;
- l'autre Partie devient insolvable, n'est plus en mesure de payer ses dettes à leur échéance, fait l'objet d'une liquidation, d'une administration, d'une faillite, d'une réorganisation judiciaire ou de toute procédure d'insolvabilité similaire, ou lorsqu'un administrateur, mandataire ou organe similaire est nommé sur tout ou partie substantielle de ses actifs ;
- l'autre Partie cesse ou menace de cesser ses activités.

La résiliation en application du présent article est sans préjudice des droits, recours, dommages-intérêts ou créances nés avant sa date d'effet.

Les dispositions du Contrat qui, par leur nature, sont destinées à survivre à sa résiliation, notamment celles relatives à la confidentialité, à la propriété intellectuelle, à la protection des données, à la limitation de responsabilité, à l'indemnisation et au droit applicable, demeurent pleinement en vigueur après la résiliation.

6.2. Dans les autres cas, non visés au point 6.1, si le Client annule tout ou partie des prestations après avoir accepté et signé l'offre, les dispositions suivantes s'appliquent :

Annulation avant le début des prestations : si l'annulation intervient avant la date prévue de début des Prestations, le Client verse à NSI une indemnité d'annulation égale à dix pour cent (10 %) de la valeur totale de l'Offre ou des Prestations concernées, y compris les prestations au forfait et les prestations en régie estimées.

Résiliation discrétionnaire après le début des prestations : le Client peut résilier discrétionnairement tout ou partie des Prestations moyennant un préavis écrit d'au moins trois (3) mois adressé à NSI.

Dans ce cas, le Client verse à NSI :

- toutes les sommes dues au titre des Prestations réalisées jusqu'à la date d'effet de la résiliation ; et
- une indemnité de résiliation égale à dix pour cent (10 %) de la valeur estimée des Prestations restant à exécuter au titre de l'offre acceptée/du Contrat.

Frais supplémentaires

Dans tous les cas d'annulation ou de résiliation par le Client, au titre des articles 6.1 et 6.2, le Client rembourse à NSI tous les coûts et frais raisonnables engagés du fait de cette annulation ou résiliation, notamment les coûts liés aux sous-traitants, fournisseurs et collaborateurs affectés, dans la mesure où ils sont dûment justifiés.

Les Parties reconnaissent expressément que les montants précités constituent une indemnisation raisonnable et proportionnée du préjudice et des coûts supportés par NSI du fait de l'annulation ou de la résiliation, sans préjudice du droit de NSI de réclamer des dommages-intérêts supérieurs lorsqu'ils sont dûment prouvés.

Article 7 – Garantie

NSI garantit que les Prestations seront exécutées avec la compétence et le soin raisonnablement requis, par du personnel disposant des qualifications appropriées et conformément aux normes généralement admises dans le secteur.

Sauf disposition expresse des présentes, les Prestations et Livrables sont fournis « en l'état » et NSI exclut, dans toute la mesure permise par la loi, toute autre garantie, expresse, implicite ou légale.

Pour les **Livrables** spécifiquement développés par NSI, NSI garantit, pendant une période de trois (3) mois suivant leur acceptation ou leur livraison, qu'ils seront substantiellement conformes aux spécifications convenues. Pendant cette période, NSI mettra en œuvre des efforts commercialement raisonnables pour corriger toute non-conformité reproductible exclusivement imputable à ses travaux de développement, à condition que le Client en informe rapidement NSI par écrit et lui fournisse toutes les informations raisonnablement nécessaires pour reproduire le problème.

Pour **les Services managés**, **Services de support et Services cloud,** NSI ne garantit ni un fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreurs, ni l'obtention d'un résultat particulier. Les niveaux de service et les mesures correctives associées sont exclusivement régis par l'accord de niveau de service applicable.

NSI n'est pas responsable des défauts, défaillances ou interruptions causés par des produits, services ou infrastructures de tiers, ni par une modification, une utilisation abusive ou une intervention non autorisée du Client ou d'un tiers. Les mesures correctives prévues au présent article constituent les seuls et exclusifs recours du Client au titre de la garantie.

Pour les **produits de tiers** (matériel, logiciel, licence, abonnement, service cloud ou autre produit tiers fourni par NSI), les garanties, services de support, conditions d'utilisation et droits et obligations associés sont exclusivement régis par les conditions du fabricant, éditeur ou fournisseur concerné.

NSI agit uniquement en qualité de revendeur ou d'intermédiaire d'approvisionnement et ne garantit ni les performances, ni la qualité, ni la disponibilité, ni l'adéquation à un usage particulier d'un produit tiers. La responsabilité de NSI est limitée à l'acquisition et à la livraison correctes de ce produit.

Les conditions de garantie et d'utilisation applicables au produit tiers sont mises à la disposition du Client, qui reconnaît les accepter et s'engage à les respecter. Toute réclamation relative à l'utilisation, aux performances ou au dysfonctionnement d'un produit tiers doit être adressée directement au fabricant, éditeur ou fournisseur concerné.

Article 8 – Délais

Les délais de livraison du matériel et les calendriers d'exécution des prestations indiqués dans le Contrat sont respectés par NSI selon une obligation de moyens. Sauf accord écrit exprès contraire, ces délais sont purement indicatifs et ne constituent pas des engagements contraignants.

NSI n'est pas responsable d'un retard dans la livraison du matériel ou l'exécution des prestations, quelle qu'en soit la cause, sauf si le Client démontre que le dépassement d'un délai raisonnable au-delà du calendrier indicatif est directement imputable à une faute lourde ou intentionnelle de NSI. NSI n'est notamment pas responsable des retards résultant d'actes ou omissions de prestataires tiers, notamment des opérateurs de réseau, fournisseurs de télécommunications, fournisseurs de services cloud ou d'hébergement, ou autres sous-traitants ou fournisseurs intervenant dans la fourniture des prestations. Lorsque les Parties ont expressément convenu par écrit que certains délais sont contraignants et que leur non-respect par NSI cause au Client un préjudice dûment prouvé, la responsabilité totale de NSI est en tout état de cause limitée à un montant ne dépassant pas dix pour cent (10 %) du prix total du Contrat hors taxes.

Les délais indicatifs sont automatiquement prolongés d'une durée équivalente à celle pendant laquelle NSI est retardée dans l'exécution de ses tâches en raison de l'absence ou de la collaboration insuffisante du Client.

Le Client reconnaît que la bonne exécution des prestations dans les délais dépend de la disponibilité et des performances des services de tiers ainsi que de sa propre coopération.

Article 9 – Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle afférents aux éléments, outils, logiciels, méthodologies, savoir-faire et applications propriétaires préexistants de NSI (ensemble, la « Propriété intellectuelle préexistante ») demeurent la propriété exclusive de NSI ou de ses concédants. Sauf accord écrit exprès contraire, tous les livrables, développements et résultats spécifiques créés par NSI pour le Client dans le cadre des prestations (la « Propriété intellectuelle créée ») sont cédés au Client après paiement intégral des honoraires applicables.

Nonobstant ce qui précède, NSI conserve la propriété et/ou un droit perpétuel, irrévocable, mondial et libre de redevance d'utiliser, réutiliser, copier, modifier, adapter et intégrer dans ses propres services tout savoir général, expérience, savoir-faire, concept, méthodologie et élément non spécifique au Client acquis ou développé dans le cadre de l'exécution des prestations. NSI est notamment autorisée à réutiliser et exploiter au bénéfice d'autres Clients tout développement générique, composant logiciel, fonctionnalité ou outil créé dans le cadre des prestations, à condition qu'aucune Information confidentielle du Client ne soit divulguée et que cette réutilisation n'entraîne pas la reproduction de données spécifiques ou d'éléments commercialement sensibles du Client. Les prestations et livrables peuvent inclure ou reposer sur des logiciels tiers, notamment des logiciels propriétaires et/ou des logiciels libres. Ces composants restent soumis aux droits de propriété intellectuelle et aux conditions de licence de leurs titulaires respectifs, que le Client s'engage à respecter.
Sauf accord exprès contraire, aucun droit exclusif n'est accordé au Client et NSI demeure libre de fournir des prestations similaires ou de développer des livrables similaires pour d'autres Clients.
Les coûts de développement étant calculés et répartis sur l'ensemble des prestations prévues au Contrat, si le Contrat prend fin avant son terme en raison d'un manquement du Client à ses obligations ou de sa décision d'y mettre fin, sauf si le Client établit une faute lourde de NSI, le Client ne bénéficie d'aucune licence d'utilisation sur les éléments déjà créés et/ou livrés à la date de cette résiliation.

Article 10 – Confidentialité et protection des données à caractère personnel

Chaque Partie s'engage à garder strictement confidentiels et à traiter comme tels tous les renseignements, documents, données et éléments relatifs aux activités, affaires ou secrets commerciaux de l'autre Partie (les « Informations confidentielles »), à ne pas les divulguer à un tiers et à ne les utiliser à aucune autre fin que l'exécution du Contrat. Chaque Partie ne peut divulguer les Informations confidentielles qu'à ses salariés, agents, sous-traitants ou prestataires indépendants qui ont strictement besoin d'en connaître aux fins du Contrat, pour autant que ces personnes soient soumises à des obligations de confidentialité au moins équivalentes à celles prévues aux présentes. Les obligations qui précèdent ne s'appliquent pas aux informations qui :

- appartiennent ou tombent dans le domaine public autrement qu'à la suite d'une violation du Contrat ;
- étaient licitement en possession de la Partie destinataire avant leur divulgation ; ou
- sont licitement obtenues auprès d'un tiers qui n'est soumis à aucune obligation de confidentialité.

Chaque Partie veille à ce que des mesures techniques et organisationnelles appropriées soient mises en œuvre afin de protéger la confidentialité et l'intégrité des Informations confidentielles. Cette obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la résiliation ou de l'expiration du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Secret professionnel

Toutefois, la limitation de durée susmentionnée ne s'applique pas aux informations couvertes par le secret professionnel, pour lesquelles les obligations applicables demeureront en vigueur sans limitation de durée, dans la mesure requise par la législation applicable. NSI est agréée en qualité de PSF de support conformément à l'article 29-3 de la loi luxembourgeoise du 5 avril 1993 relative au secteur financier, telle que modifiée (la « Loi sur le Secteur Financier » ou « LSF »). À ce titre, NSI est soumise aux obligations de secret professionnel prévues à l'article 41 de la LSF. Chaque Partie veille à ce que ses employés, dirigeants, administrateurs, mandataires, agents et sous-traitants respectent les obligations de secret professionnel qui leur sont applicables en vertu de ces dispositions. Toute divulgation illicite d'informations protégées par le secret professionnel est susceptible d'entraîner les sanctions prévues par la législation applicable, notamment celles prévues à l'article 458 du Code pénal luxembourgeois. Les dispositions qui précèdent ne s'appliquent pas lorsqu'une divulgation est requise par la loi, par une autorité réglementaire ou judiciaire compétente, ou lorsqu'une personne est légalement tenue de témoigner devant une juridiction. aux exigences applicables en matière de secret professionnel, NSI ne divulguera aucune information relative au Client (les « Informations ») à un tiers, sauf :

- lorsque cette divulgation est requise ou autorisée par la législation applicable ou par une autorité compétente ;
- sur instruction préalable ou avec le consentement du Client ; ou
- lorsque cette divulgation est nécessaire à l'exécution des Services.

Aux fins de ses opérations internes et de l'exécution des Services, NSI peut partager les Informations du Client avec d'autres entités du Groupe NSI établies au sein de l'Union européenne, y compris avec des entités qui ne sont pas des professionnels réglementés du secteur financier, à condition que ces entités soient soumises à des obligations de confidentialité et mettent en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la protection des Informations ainsi que le respect des exigences applicables en matière de secret professionnel.

Données du Client et données à caractère personnel

Le Client demeure seul responsable de l'exactitude, de la qualité, de la licéité et du contenu de toutes les données fournies à NSI dans le cadre des prestations (les « Données du Client »). Le Client garantit que la collecte, la transmission, l'accès et le traitement de ces données par NSI conformément au Contrat ne portent atteinte à aucune loi ou réglementation applicable ni aux droits de tiers. Pour toute donnée à caractère personnel traitée au titre du Contrat, chaque Partie s'engage à respecter toutes les lois et réglementations applicables en matière de protection des données en vigueur au Luxembourg, notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil (règlement général sur la protection des données, le « RGPD »). Chaque Partie met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, conformément à la législation applicable en matière de protection des données. Pour toute demande relative au traitement de données à caractère personnel, le Client peut contacter NSI à l'adresse **privacy@nsi.lu**.
Des informations complémentaires sont disponibles dans la Politique de confidentialité de NSI, accessible sur son site internet.

Sécurité

NSI prend des mesures raisonnables afin de ne pas introduire de virus ou de code malveillant dans les systèmes et infrastructures du Client. Le Client fournit à NSI toutes les informations nécessaires sur ses systèmes et infrastructures afin de lui permettre de prendre les mesures appropriées.
Sauf convention contraire dans le Contrat, le Client est seul responsable de la sécurité de ses données et s'engage à effectuer les sauvegardes nécessaires pour prévenir toute perte et/ou corruption de celles-ci. NSI n'est responsable que des sauvegardes expressément prévues par le Contrat.
En cas de perte ou de corruption des Données du Client résultant de la fourniture des prestations, NSI est uniquement tenue de restaurer la sauvegarde disponible la plus récente. NSI ne sera en aucun cas tenue de ressaisir ou de reconstituer les Données du Client.

Article 11 – Responsabilité

À défaut de précision expresse dans le Contrat, les obligations de NSI sont toujours des obligations de moyens. Sans préjudice des autres dispositions des présentes conditions générales, toute responsabilité de NSI résultant de l'exécution du Contrat est expressément limitée à un quart des montants facturés au cours des douze mois précédant la date de la réclamation, avec un plafond de cent mille euros (100 000 €). Il appartient au Client de prouver l'existence de la faute, du dommage et du lien de causalité direct entre ceux-ci. Aucune responsabilité de plein droit, objective ou présumée ne s'applique à NSI. NSI n'est pas responsable des dommages résultant d'actes ou omissions du Client, de tiers, de produits ou services de tiers, de cyberattaques, d'événements de force majeure, de défaillances de fournisseurs de télécommunications ou de services publics, ou de toute circonstance échappant raisonnablement à son contrôle. NSI n'est en outre pas responsable des dommages qui n'étaient pas raisonnablement prévisibles au moment de l'exécution des Prestations concernées.
Dans toute la mesure permise par la loi, NSI n'est pas responsable des dommages indirects, consécutifs, accessoires ou spéciaux, notamment toute perte de bénéfice, de chiffre d'affaires, d'opportunité commerciale, de clientèle, d'économies escomptées ou de données, ni de toute interruption d'activité. Nonobstant toute disposition contraire du Contrat, aucune Partie ne peut exclure sa responsabilité en cas de fraude ou faute intentionnelle, ni en cas de dommages corporels ou de décès résultant de sa négligence ou de celle d'une personne agissant sous son autorité et dont elle répond.

Article 12 – Force majeure

Constitue un cas de force majeure tout événement imprévisible et irrésistible, indépendant de la volonté des Parties, qui rend 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'exécuter le Contrat persiste. Si cette impossibilité devient définitive ou se prolonge pendant plus de 90 jours, le Contrat prend fin automatiquement.

Article 13 – Assurance

Chaque Partie maintient une assurance commerciale suffisante auprès d'une compagnie d'assurance réputée.

Article 14 – Non-sollicitation du personnel

Pendant la durée du Contrat et pendant une période de vingt-quatre (24) mois suivant sa résiliation ou son expiration, le Client s'interdit, directement ou indirectement, de solliciter, recruter, employer, engager, retenir ou utiliser d'une quelconque manière les services de tout salarié, consultant, sous-traitant ou prestataire indépendant de NSI ayant participé de manière substantielle à l'exécution des Prestations, que ce soit en qualité de salarié, consultant, indépendant, sous-traitant ou par l'intermédiaire d'une entité tierce.
En cas de violation de la présente disposition, le Client verse à NSI :

- une indemnité égale à douze (12) mois de rémunération annuelle brute de la personne concernée ; et
- le coût de remplacement de la personne concernée, notamment les frais de recrutement, de formation et de transfert de connaissances. Ce coût est fixé à un minimum de seize mille euros (16 000 €). Il appartient à NSI de justifier un coût supérieur si elle l'estime nécessaire.

Article 15 – Droit applicable et juridiction compétente

Les relations entre les Parties sont régies par le droit luxembourgeois.
À défaut de conciliation, tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution du Contrat, ou à sa résiliation, relève de la compétence exclusive des tribunaux de Luxembourg, y compris en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs ou de demandeurs.

Article 16 – Réclamations du Client

Le Client peut, à tout moment et pour quelque motif que ce soit, après l'échec des discussions avec NSI, adresser à NSI une réclamation officielle conformément aux dispositions du Règlement CSSF 16-07 relatif au règlement extrajudiciaire des réclamations. NSI a désigné un point de contact central pour la gestion de ces réclamations à l'adresse suivante : **plaintes@nsi.lu.**
Un accusé de réception sera adressé au Client dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation officielle. Cet accusé de réception indiquera notamment l'identité ainsi que les coordonnées de la personne en charge du traitement de la réclamation. Si le Client n'a pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai d'un mois suivant l'envoi de sa réclamation, il peut introduire une demande auprès de la CSSF dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation initiale.
Les Parties demeurent libres de saisir à tout moment les juridictions compétentes concernant l'objet de la réclamation.

Article 17 – Éthique, conformité et intégrité

Chaque Partie déclare que ni elle, ni ses administrateurs, dirigeants, bénéficiaires effectifs ou, à sa connaissance, ses sous-traitants directement impliqués dans l'exécution du Contrat ne font l'objet de mesures restrictives ou de sanctions internationales applicables. Aucune Partie ne doit, directement ou indirectement, se livrer à un acte de corruption active ou passive ou à tout comportement illicite en lien avec le Contrat.
Chaque Partie déclare que ni elle ni ses principales parties prenantes ne font l'objet de sanctions applicables et s'engage à ne pas utiliser les prestations ou livrables en violation de sanctions ou de règles de contrôle des exportations.
Chaque Partie informe sans délai l'autre Partie de toute violation avérée ou suspectée de ces obligations.
Toute violation suspectée des lois, réglementations ou normes éthiques applicables peut être signalée de manière confidentielle par l'intermédiaire du canal d'alerte de NSI à l'adresse **speakup@groupensi.com**.
Aucune mesure de représailles ne peut être prise à l'encontre d'une personne agissant de bonne foi. Toute violation substantielle du présent article constitue un manquement substantiel au Contrat et peut entraîner sa suspension ou sa résiliation, sans préjudice des autres droits ou recours. Les obligations prévues au présent article survivent à la résiliation du Contrat.

Article 18 – Intégralité du Contrat

Le Contrat, les présentes conditions générales et leurs annexes constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties relativement à leur objet. Ils remplacent tout accord, proposition, déclaration, engagement, échange ou communication antérieur, écrit ou oral, ayant le même objet. En cas de contradiction, les dispositions particulières expressément convenues dans le Contrat ou l'offre prévalent sur les présentes conditions générales.

Article 19 – Utilisation de l'intelligence artificielle

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, NSI peut utiliser des outils et technologies d'intelligence artificielle (IA), y compris des outils développés en interne ou fournis par des tiers, afin d'améliorer l'efficacité, la qualité et la fourniture des prestations. NSI s'engage à ce que l'utilisation de ces outils d'IA soit conforme aux lois et réglementations applicables, notamment, le cas échéant, aux exigences relatives à la protection des données, à la confidentialité, à la propriété intellectuelle et à la cybersécurité. Sauf convention écrite contraire :

- aucune donnée à caractère personnel ni Information confidentielle du Client ne sera introduite dans des outils d'IA publics ;

- les résultats générés par l'IA seront examinés et validés par du personnel qualifié avant leur livraison ; et
- le Client reconnaît que les outils d'IA peuvent être utilisés comme outils d'assistance et non en remplacement de l'expertise humaine.

Le Client reconnaît et accepte que certains composants ou livrables puissent :

- inclure ou reposer sur des technologies d'IA de tiers, sous réserve des conditions de licence applicables ; et/ou
- intégrer des éléments générés ou assistés par l'IA.

NSI demeure responsable des prestations fournies au titre du Contrat, y compris des livrables produits avec l'assistance d'outils d'IA. Sauf accord exprès contraire, NSI conserve le droit d'utiliser les résultats, enseignements, méthodologies et productions non spécifiques au Client issus de l'utilisation de l'IA dans le cadre des prestations, à condition qu'aucune Information confidentielle du Client ne soit divulguée. Le Client s'engage à ne pas utiliser les prestations ou livrables d'une manière qui violerait les lois ou réglementations applicables en matière d'IA ou les droits de tiers.

Article 20 – Dispositions finales

Chaque Partie garantit que les contenus, informations et œuvres de toute nature qu'elle fournit à l'autre Partie pour l'exécution du Contrat peuvent être licitement utilisés à cette fin et ne portent pas atteinte aux droits de tiers.

Chaque Partie s'engage à obtenir auprès des titulaires de droits de propriété intellectuelle les cessions de droits ou autorisations nécessaires.

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

Le Client reconnaît avoir été pleinement informé par NSI des possibilités d'utilisation et des contraintes spécifiques du matériel ou des logiciels fournis par des tiers et couverts par le Contrat. Le Client renonce dès lors à toute réclamation contre NSI à cet égard ; les conditions et garanties du tiers concerné s'appliquent.

Le fait de ne pas exercer un droit prévu dans les présentes conditions générales ou de ne pas exiger du Client le strict respect d'une obligation ou disposition ne constitue pas une renonciation de NSI ou du Client au droit d'en exiger ultérieurement l'application. Toute renonciation ne produit effet que si elle est formulée par écrit.

L'éventuelle nullité d'une clause des présentes conditions générales n'affecte pas la validité des autres clauses. La clause réputée non écrite est remplacée par une autre clause reflétant aussi fidèlement que possible le sens, l'objet et le coût de la clause nulle, sans être illégale, invalide ou inapplicable.

© NSI 01/10/2026