

## Conditions générales

### 1. Généralités

- 1.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les services fournis par **IPG Contact Solutions NV / SA**, Woluwelaan 158, 1831 Diegem, numéro d'entreprise 0468.082.606 (ci-après « IPG ») à un client, sauf accord contraire express et écrit entre les parties. Les conditions générales du client sont exclues.
- 1.2 Les accords spécifiques écrits et signés (comme les propositions, les accords-cadres, accords de traitement des données, addenda) priment sur les présentes conditions générales.
- 1.3 Les propositions ou offres d'IPG ne sont valables que pour une durée de trente (30) jours, sauf indication contraire.

### 2. Durée

- 2.1 L'accord entre en vigueur à la première date des cas suivants : la signature de toutes les parties, la date d'entrée en vigueur convenue ou au moment de la première exécution.
- 2.2 L'accord est valable pour une durée indéterminée à compter de son entrée en vigueur, sauf accord contraire.

### 3. Résiliation et suspension

- 3.1 Si l'accord a été conclu pour une durée indéterminée, chaque partie peut le résilier par lettre recommandée avec un préavis de six (6) mois.
- 3.2 L'une ou l'autre partie peut résilier immédiatement sans intervention des tribunaux si l'autre partie :
  - a) ne respecte pas une obligation essentielle du présent accord et ne remédie pas à cette situation dans un délai de quinze (15) jours calendaires à dater de l'envoi d'une mise en demeure recommandée ; ou
  - b) elle est déclaré faillie, introduit une demande en faillite, est en cessation de paiement ou cesse d'exister pour des raisons autres qu'une fusion ou une réorganisation.
- 3.3 IPG se réserve le droit de suspendre ses services si le client reste en défaut de payer une facture pendant 2 semaines.

### 4. Confidentialité

- 4.1 Les informations confidentielles font référence à toute information (écrite, orale, électronique ou visuelle, qu'elle soit ou non décrite ou désignée comme « confidentielle ») qu'une partie ou son entreprise liée partage avec l'autre partie ou son entreprise liée.
- 4.2 Les informations confidentielles ne seront utilisées par la partie destinataire que dans le cadre des accords entre les parties et leurs entreprises liées.
- 4.3 La partie destinataire imposera et fera respecter des obligations de confidentialité similaires par ses travailleurs et ses entreprises liées.
- 4.4 Les obligations de confidentialité susmentionnées ne s'appliquent pas aux informations :
  - (a) qui sont devenues accessibles au public de façon légale;
  - (b) que la partie destinataire a reçues légalement par l'intermédiaire d'un tiers ; ou
  - (c) qui ont été élaborées de manière indépendante par la partie destinataire.
- 4.5 La partie destinataire a le droit de partager des informations confidentielles dans la mesure où la loi l'exige. Dans la mesure où la loi le permet, elle en informera l'autre partie dans les plus brefs délais.
- 4.6 Ces obligations de confidentialité s'appliquent pendant la durée de l'accord et, le cas échéant, pendant deux (2) ans après sa résiliation.

### 5. Données à caractère personnel

- 5.1 Le client est le responsable du traitement des données et IPG est un sous-traitant tel que défini dans le règlement européen RGPD 2016/679.
- 5.2 Le client est responsable de donner des instructions complètes au sous-traitant, conformément aux dispositions de l'article 28 du RGPD. Cela peut se faire au moyen d'un accord de traitement des données ou, à défaut, conformément à la politique de confidentialité et vie privée du site IPG.
- 5.3 IPG agit exclusivement pour le compte du client, qui reste responsable de toute déclaration, modification ou suppression de données à caractère personnel.

### 6. Ne m'appellez plus, script et autorisations

- 6.1 Le client est responsable de l'élimination des données à caractère personnel des fichiers fournis si les personnes l'exigent, soit directement auprès du client, soit par une voie légale telle que la liste « Ne m'appellez plus ». Le client tiendra compte de la législation applicable, comme les articles VI.110 - VI.115 du Code de droit économique et de ses arrêtés d'exécution.

- 6.2 Le client est responsable du script d'appel et garantit que le script est conforme à toutes les dispositions légales et qu'IPG n'est pas tenu de détenir une licence spéciale (par ex. FSMA) ou une autorisation pour fournir les services, sauf accord contraire par écrit.
- 6.3 Le client tiendra quitte et indemne IPG de tout dommage dont il serait responsable.

## 7. Personnel et autorité

- 7.1 Le personnel d'IPG reste à tout moment sous son autorité et son contrôle, comme cela est légalement réservé à l'employeur. Toutefois, le client peut donner les instructions suivantes, énumérées de manière exhaustive :
- Instructions sur le bien-être au travail, conformément à la législation applicable ;
  - Instructions sur les procédures de travail spécifiques au client ;
- 7.2 Les questions et/ou instructions telles que les congés, les fiches de salaire, l'évaluation, le licenciement, etc. restent de la responsabilité d'IPG et ne peuvent en aucun cas être traitées par le client.

## 8. Prix, paiement et facturation

- 8.1 Les services sont facturés mensuellement à la fin du mois au cours duquel ils ont été prestés.
- 8.2 Les factures sont payables dans les trente (30) jours à compter de la date de facturation.
- 8.3 Dans son paiement au numéro de compte indiqué sur la facture, le client mentionnera le numéro de facture.
- 8.4 Tous les prix s'entendent hors TVA, qui est toujours indiquée séparément sur la facture.
- 8.5 Les tarifs sont automatiquement ajustés une fois par an au 1er janvier, en fonction de l'évolution des prix à la consommation, selon la formule suivante :  $P = P0 (C1/C0)$ , où
- **P** = nouveau tarif
  - **P0** = tarif initial (les tarifs indiqués dans l'accord).
  - **C0** = indice des prix à la consommation pour le mois précédant le mois d'entrée en vigueur de l'accord
  - **C1** = indice des prix à la consommation pour le mois précédant l'indexation.

Si, par inadvertance, ce calcul n'est pas appliqué automatiquement, IPG se réserve le droit de récupérer la différence due jusqu'à 3 ans après la prestation des services.

- 8.6 Les factures qui ne sont pas payées à temps seront soumises à des intérêts au taux (pro rata) de 12% par an sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire. En outre, à partir de l'envoi d'une mise en demeure, des frais administratifs de 10% de la valeur de la facture seront dus, avec un minimum de 150 euros par facture.
- 8.7 Toutes les réclamations concernant les factures et les services seront, à peine de déchéance des droits, transmises à IPG dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de facturation.

## 9. Responsabilité

- 9.1 Les obligations dans le chef d'IPG sont des obligations de moyens.
- 9.2 IPG décline toute responsabilité, sauf en cas d'acte intentionnel ou de négligence grave.
- 9.3 La responsabilité pour les dommages indirects (comme le manque à gagner, la perte de revenus, perte économique, les actions engagées par des tiers) est également exclue.
- 9.4 La responsabilité d'IPG est, en tout état de cause, limitée à 30 % de la valeur de l'accord, avec un maximum global de 50 000 euros par an.

## 10. Dispositions diverses

- 10.1 Les nouvelles instructions ou les modifications de l'accord seront préalablement convenues par écrit et peuvent être portées en compte.
- 10.2 Les parties s'engagent à s'abstenir de débaucher ou d'inciter à licencier (directement ou indirectement) le personnel de l'autre partie, à peine de se voir obliger de payer un dédommagement forfaitaire de 50 000 euros par membre du personnel concerné. IPG est disposé à négocier ce montant en toute bonne foi.
- 10.3 Les dispositions des présentes conditions générales qui seraient contraires à la réglementation applicable seront considérées comme non écrites. Sur simple demande, les parties négocient de bonne foi le remplacement des dispositions susceptibles d'emporter la nullité de l'accord.
- 10.4 Le client n'est pas autorisé à transférer le présent accord.
- 10.5 IPG est autorisé à transférer tout ou partie du présent accord à des entreprises liées.
- 10.6 Le présent accord est régi exclusivement par le droit belge et les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents.