

## Conditions Générales

### Article 1. - Définitions

**Client** : Personne physique ou morale qui demande l'adhésion aux services couverts par le présent contrat.  
**CETREL** : CETREL S.A., ayant son siège social à 10, rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach, enregistrée auprès du R.C.S. Luxembourg sous le numéro B 23562  
**Autorité de Certification (PKI)** : Entité qui délivre et gère des certificats électroniques.  
**Certificat** : Document électronique structuré, signé par la clé privée issue d'une autorité de certification reconnue par CETREL et validant le lien entre une clé publique et son propriétaire.  
**Éléments Tiers** : Éléments de programmes, soit sous forme de code source ou d'exécutable, qui ont été réalisés par des sociétés autres que CETREL.  
**Émetteur** : Participant SOFIE, qui émet un fichier sécurisé à destination d'un autre participant SOFIE. Les fichiers sont sécurisés en combinant l'utilisation du certificat du destinataire et de sa propre clé privée.  
**Entité** : Toute entité, qui est susceptible d'échanger des données informatiques, soit pour son propre compte ou pour le compte d'une autre entité (ex. Fiduciaire qui transmet pour ses clients).  
**Id Participant SOFIE** : Chaque participant SOFIE est identifié par un identifiant unique. Il est associé à un mot de passe personnel.

**LDAP** : Lightweight Directory Access Protocol est un protocole d'accès à un annuaire. L'annuaire permet de stocker et d'organiser des données suivant une approche standardisée. CETREL créera un LDAP, pour y intégrer les informations d'identification de tous les participants du réseau SOFIE, nécessaires à l'utilisation des fonctionnalités de l'outil SOFIE, et les certificats de tous les participants du réseau SOFIE.

**Outil SOFIE (ci-après outils)** : Programme informatique fourni par CETREL à un participant SOFIE, qui permet l'échange de fichiers informatiques sécurisés avec CETREL ou un Participant SOFIE Tiers ainsi que la gestion des clés privées et des certificats électroniques.

**Participant SOFIE** : Toute personne physique qui, pour le compte d'une entité, est autorisée par CETREL à échanger des fichiers informatiques sécurisés par la solution SOFIE. CETREL attribue à chaque participant SOFIE un identifiant unique. Le Client pour chaque participant souscrit un contrat participant SOFIE. Tout acte ou omission d'un participant SOFIE sera attribué au client qu'il représente.

**Réseau SOFIE** : Ensemble de tous les participants SOFIE, qui ont été acceptés par CETREL, et qui peuvent échanger des fichiers électroniques avec CETREL.

**Sécuriser (Sécurisation)** : Action qui consiste à signer et encrypter une donnée informatique, de sorte à ce que seul le destinataire puisse accéder au contenu de l'information. La sécurisation intègre les principes d'authentification, de non répudiation, d'intégrité et de confidentialité.

### Article 2. - Objet du Contrat

Le contrat entre les parties est composé des présentes conditions générales ainsi que des conditions particulières conclues entre CETREL et le client. Les parties conviennent par la présente des conditions générales d'accès et d'utilisation par le client aux services couverts par le présent contrat

Le contrat couvre :

- le service SOFIE, qui permet au participant SOFIE d'échanger des fichiers sécurisés avec CETREL ou d'autres participants SOFIE. Pour accomplir ce service, CETREL met à disposition du client l'outil SOFIE, qui assure 1) la génération de sa clé privée et publique sur sa propre infrastructure, 2) la génération de la demande de certificat électroniques, 3) la sécurisation de données informatiques, 4) la possibilité de transférer par voie électronique des fichiers sécurisés à CETREL, 5) de déchiffrer des fichiers sécurisés transmis par CETREL, 6) de fournir des fonctionnalités de vérification des fichiers échangés.
- le service Help Desk, qui fournit au client un support à distance pour l'installation et l'utilisation de SOFIE.

CETREL se réserve le droit de changer à tout moment les outils fournis dans le cadre des services faisant l'objet du présent contrat.

CETREL se réserve également le droit de changer la composition des services faisant l'objet du présent contrat.

### Article 3. - Modalités d'adhésion

Le participant et le client doivent disposer d'une adresse e-mail, par laquelle il peut recevoir des communications automatisées du CETREL.

Le client certifie que les informations fournies dans le cadre du présent contrat sont complètes et il assume seul la responsabilité en cas d'erreur ou d'absence d'une information demandée. Si CETREL constate des manquements aux informations fournies, l'adhésion du participant pourra ne pas être exécutée et le participant ne pourra pas tenir CETREL responsable. En plus le client fournit une copie des statuts de l'entité dûment signée par ses représentants ainsi qu'une copie de la carte d'identité du participant SOFIE.

### Article 4. - Identification

Tout participant reçoit lors de l'établissement du présent contrat une enveloppe scellée, lui indiquant son/ses ID de participants SOFIE. L'enveloppe scellée contient le mot de passe, qui permettra au client de se connecter la première fois par l'intermédiaire de l'outil SOFIE au CETREL. Le client assume seul la pleine responsabilité sur la non divulgation du mot de passe contenu dans l'enveloppe. Lors de cette première connexion, le participant est obligé de changer son mot de passe à la suite invalide. Le participant assume seul la pleine responsabilité concernant la non divulgation du nouveau mot de passe. Le client devra changer régulièrement son/ses mot(s) de passe, en utilisant la fonctionnalité prévue à cet effet dans l'outil SOFIE. Dès l'instant où le client soupçonne qu'un tiers a pu prendre connaissance de son mot de passe, il doit en informer immédiatement CETREL, afin que CETREL puisse bloquer l'les ID(s) participant SOFIE. Le client pourra demander un ou plusieurs nouvel/nouveaux ID Participant SOFIE, en faisant une demande de «Remplacement» du présent contrat.

### Article 5. - Installation des outils

Le client assume lui-même la fourniture de l'infrastructure (PC, Operating System, infrastructure de communication) sur laquelle les outils de CETREL devront être installés. L'installation et la configuration des outils sont réalisées par le client lui-même. L'outil SOFIE ainsi que ses modalités techniques et d'installation sont accessibles par le site [www.cetrel.lu](http://www.cetrel.lu). CETREL se réserve le droit de formuler des recommandations au client, quant à l'infrastructure technique utilisée et l'installation des outils fournis par CETREL. Le client subit la pleine responsabilité, s'il ne respecte pas les recommandations fournies.

CETREL ne peut être tenu responsable de tout dysfonctionnement de ses outils, qui sont causés par une incompatibilité ou une configuration erronée soit de la plate-forme technique, les systèmes d'exploitation ou des logiciels tiers, ainsi que de l'indisponibilité des réseaux de télécommunication.

### Article 6. - Utilisation des outils

Le participant reconnaît avoir uniquement un droit d'utilisation non exclusif des outils fournis par CETREL dans le cadre des services offerts par CETREL. Le participant n'a pas le droit de réutiliser, d'extraire, de décompiler et de commercialiser une partie ou l'ensemble des outils fournis. CETREL a intégré dans les outils fournis des éléments tiers, qui sont couverts par des engagements de licences ou de droit d'utilisation entre CETREL et un tiers. En cas de préjudice invoqué par un tiers à l'encontre de CETREL pour dommages et intérêts causés, dû à une utilisation non autorisée des outils par le participant SOFIE, CETREL se retournera contre le client pour invoquer le recouvrement de dommages et intérêts subis.

CETREL se réserve le droit de formuler des recommandations au client, quant à l'utilisation correcte de son infrastructure. Le client assume la pleine responsabilité, s'il ne respecte pas les recommandations fournies.

### Article 7. - Sécurité

Pour permettre au participant de créer sa clé privée et de recevoir son certificat, CETREL a intégré les fonctions de gestion nécessaires dans SOFIE. Le client assume seul la pleine responsabilité sur la non divulgation du mot de passe lié à son login. Dès l'instant où le client soupçonne qu'un tiers a pu prendre connaissance de son mot de passe, il doit en informer immédiatement CETREL, afin que celui-ci puisse prendre les mesures permettant d'éviter l'utilisation frauduleuse.

Le participant reconnaît avoir reçu de la part de CETREL toutes les précisions nécessaires sur le dispositif de sécurisation mise en œuvre dans le cadre du service SOFIE, son efficacité et ses limites. Il l'accepte comme satisfaisant et décharge formellement CETREL de toute responsabilité concernant les conséquences d'une violation du dispositif de sécurité.

### Article 8. - Propriété intellectuelle

CETREL demeure propriétaire de ses brevets, marques, droits d'auteur, outils, méthodes, de sa documentation et de son savoir-faire ainsi que tout autre droit de propriété intellectuelle qu'il aura été amené à utiliser ou à réaliser pendant l'exécution du présent contrat.

Le client s'interdit de diffuser à un tiers quelconque tout ou partie des connaissances acquises lors de l'utilisation des outils du CETREL, même à titre gratuit, sans l'accord express du CETREL.

### Article 9. - Autorité de certification

L'Autorité de Certification utilisée par SOFIE est LUXTRUST S.A.. Les certificats nécessaires à l'utilisation de l'outil sont à commander auprès de LUXTRUST S.A. à l'aide des bons de commande mis à disposition par CETREL via le site internet [www.cetrel.lu](http://www.cetrel.lu).

### Article 10. - Modifications

Tout changement des informations de type administratif du présent contrat doit être effectué par le client auprès du service commercial de CETREL par courrier électronique (e-mail) adressé à l'attention de [commercial@cetrel.lu](mailto:commercial@cetrel.lu)

Le changement des informations de type technique (Informations techniques, SOFIE routing parameters) du présent contrat ne vaut résiliation du contrat, mais uniquement de changement des informations techniques.

En cas de changement des informations concernant le participant SOFIE, il y a attribution d'un nouvel ID participant SOFIE, avec conclusion d'un nouveau contrat. L'ancien contrat est dans ce cas terminé avec effet immédiat de commun accord des parties.

### Article 11. - Modification des conditions générales

Les présentes conditions générales pourront être modifiées ou complétées à tout moment, sans préavis, en fonction des modifications apportées aux outils, de l'évolution de la législation ou pour tout autre motif jugé nécessaire par CETREL. Il appartient au client de s'informer de l'évolution des conditions générales, dont seule la version accessible en ligne est applicable. Il est possible qu'entre deux utilisations des services couverts par ce contrat, les conditions générales aient été modifiées, et il appartient au client de prendre connaissance des conditions générales éventuellement modifiés avant chaque nouvelle utilisation des services.

### Article 12. - Support

CETREL n'assume aucune responsabilité du chef des dommages directs ou indirects occasionnés au client lors d'une intervention réalisée par le client sur instruction du CETREL.

CETREL n'assume aucune responsabilité du chef des dommages directs ou indirects occasionnés au client lors d'une intervention par CETREL sur le site du client.

### Article 13. - Accessibilité des services

CETREL s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer le bon fonctionnement du réseau SOFIE. CETREL se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès aux services de CETREL, notamment pour des raisons d'ordre technique. Lorsque CETREL est en mesure de prévoir l'inaccessibilité temporaire des services elle fera de son mieux pour informer préalablement le client par tous les moyens appropriés.

Le client décharge CETREL de toutes conséquences pouvant résulter de l'inaccessibilité temporaire aux services de CETREL, ainsi que de toutes conséquences pouvant résulter d'une panne, d'un dysfonctionnement ou d'une mauvaise utilisation des outils mis à disposition par CETREL, ou de tout autre incident technique même imputable à CETREL. CETREL se réserve le droit de retirer au participant définitivement ou temporairement le droit d'accès aux services du CETREL, si celui-ci n'a pas respecté les obligations ou recommandations du CETREL.

### Article 14. - Tarification

Les services de CETREL sont facturés suivant le présent contrat. CETREL se réserve le droit de changer la tarification du service et s'engage d'en informer le client par simple courrier à l'adresse renseignée à CETREL.

Les frais d'infrastructure (hardware de communication) permettant d'accéder aux services de CETREL sont à charge du client.

En cas de résiliation du contrat, le client n'a pas droit à un remboursement de factures établies.

La facturation du service SOFIE est annuelle, et sera effectuée la première fois la fin du mois suivant la souscription du contrat, sauf disposition contraire.

Concernant les certificats délivrés par LUXTRUST S.A., la facturation est établie par LUXTRUST S.A.

### Article 15. - Responsabilités

Le client assume seul et entièrement la responsabilité sur le contenu des informations échangées par les services de CETREL. La responsabilité de CETREL ne saurait par conséquent être engagée en raison de la nature ou du contenu des communications, messages ou informations acheminés par son réseau.

CETREL ne saurait être tenue responsable de la perte ou de la dénaturation de communications ou de messages provoquée par une mauvaise utilisation des outils ou des services par le client.

Dans le cadre de la prestation des services sous le présent contrat, CETREL n'assume qu'une obligation de moyens. CETREL fera dans ce contexte de son mieux pour assurer une disponibilité optimale des services et outils, la sécurité du système informatique et la confidentialité de vos données.

La responsabilité de CETREL ne peut être engagée en cas d'indisponibilité momentanée ou totale des services et outils ou pour le cas de force majeure, cas fortuit ou cause étrangère.

Il est expressément convenu que, si la responsabilité de CETREL était retenue dans l'exécution du présent contrat,, le Client ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des paiements effectués au titre de souscription aux services pour l'année précédent immédiatement la survenance du dommage.

### Article 16. - Confidentialité

Le client prend connaissance que CETREL enregistre les certificats électroniques, ainsi que les paramètres qui permettent le routage par le réseau SOFIE, dans un LDAP. Le LDAP peut être accessible à tous les participants SOFIE en fonction de leur infrastructure technique.

Le client s'engage à ne pas divulguer, sans limitation dans le temps, des informations dont il a pu avoir connaissance, sous quelque forme que ce soit, en souscrivant aux services du CETREL.

### Article 17. - Durée

Le présent contrat entrera en vigueur à compter de sa signature par le client, et est conclu à durée indéterminée. Il ne prendra fin uniquement en cas de résiliation par une des parties conformément à l'article suivant.

### Article 18. - Résiliation

Chaque partie peut résilier le présent contrat avec un préavis de 3 mois par courrier électronique. A cette fin le client adressera la résiliation à l'attention de [commercial@cetrel.lu](mailto:commercial@cetrel.lu). CETREL adressera valablement la résiliation du contrat aux adresses électroniques contenues sous les rubriques « Informations sur le participant SOFIE » et « Informations techniques ».

CETREL peut résilier avec effet immédiat le présent contrat au moment où un manquement grave du client ou qu'un risque pour les autres participants du réseau SOFIE, imputable au client, est constatée. Les fichiers éventuellement en cours de transmission ne seront plus acheminés vers les destinataires.

Lors d'une résiliation avec effet immédiat, CETREL transmettra une information par courrier électronique (e-mail) au client.

### Article 19. - Protection des données

Les éventuelles données à caractère personnel (telles que nom, adresse postale, adresse de courrier électronique et autres données) que le client ou le participant SOFIE communique à CETREL sont traitées en conformité avec la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel (la "loi sur la protection des données").

Les données ne seront traitées que dans le but de permettre au participant SOFIE d'utiliser les services couverts par le présent contrat. Les données à caractère personnel pourront être rendues anonymes afin de réaliser des traitements statistiques ou historiques. Elles ne seront pas utilisées à des fins commerciales ou à d'autres fins.

Les données à caractère personnel seront stockées aussi longtemps que nécessaire pour fournir les services couverts par le présent contrat et pour respecter les délais de prescription légaux. CETREL prend toutes les mesures de précaution nécessaires afin d'assurer la sécurité des données, tout en prenant en compte le caractère plus ou moins sensible des données. Cependant, CETREL ne peut écarter tous les risques liés à l'utilisation de l'Internet.

Conformément à la loi sur la protection des données toute personne physique a le droit d'accéder, de faire modifier ou supprimer ou de s'opposer à tout traitement de données qui la concerne. Pour faire usage de ses droits, la personne concernée pourra contacter CETREL.

### Article 20. - Loi applicable et juridiction

Le présent contrat est soumis à la loi luxembourgeoise. Tout litige en relation avec le présent contrat sera de la compétence exclusive des juridictions compétentes du Grand Duché de Luxembourg