INFORMATIONS JURIDIQUES

Conditions générales d'abonnement

Version 1.6, novembre 2026

Contrat d'abonnement BIQSDRIVE 27. Conditions générales d'abonnement pour auto-écoles et centres de formation (B2B), avec l'Annexe A (Description des services, SLA et sortie), l'Annexe B (Prix, consommation et paiement), l'Annexe C, le Contrat de sous-traitance (article 28 du RGPD), et l'Annexe D (Automatisation des paiements).

Parties

BIQSDRIVE SRL, société à responsabilité limitée de droit belge, dont le siège est établi à Kolmen 35 boîte 1, 3980 Tessenderlo-Ham, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 1044.893.601, RPM Anvers, division Hasselt, TVA BE 1044.893.601, e-mail info@biqsdrive.com, qui propose la Plateforme sous le nom BIQSDRIVE via www.biqsdrive.com (ci-après « **BIQSDRIVE** ») ;

et

l'entreprise qui s'enregistre via la Plateforme ou le site internet de BIQSDRIVE, passe une Commande ou demande une Période d'essai et accepte le présent Contrat, telle qu'identifiée dans la Commande (ci-après le « **Client** »).

BIQSDRIVE et le Client sont ci-après dénommés ensemble les « **Parties** » et individuellement une « **Partie** ».

Article 1. Définitions

1.1 Dans le présent Contrat, les termes commençant par une majuscule ont la signification suivante, tant au singulier qu'au pluriel :

> **Abonnement** : le droit du Client d'utiliser la Plateforme conformément à la Formule d'abonnement choisie.

> **Formule d'abonnement** : la combinaison du type de formule (pour auto-écoles ou pour centres de formation), des fonctionnalités, du nombre de Moniteurs actifs (uniquement dans le cas d'une formule pour auto-écoles) et de la durée (Formule mensuelle ou Formule annuelle), telle que choisie dans la Commande.

> **Compte** : l'environnement du Client sur la Plateforme, y compris la base de données contenant les Données du Client.

> **Date d'activation** : la date à laquelle BIQSDRIVE met le Compte à disposition, après le premier paiement réussi, pour une utilisation payante.

> **Moniteur actif** : un moniteur ou formateur disposant d'un profil de moniteur actif dans la Plateforme.

> **Agents IA** : les fonctionnalités de la Plateforme qui reposent sur l'intelligence artificielle, telles que l'agent de support IA, l'agent IA administratif et l'agent de planification, décrites à l'article 6.9, à l'Annexe A.1 et dans la Documentation.

Connexion bancaire : la connexion d'un compte de paiement du Client à la Plateforme via Ponto, le service d'information sur les comptes d'Isabel NV (Annexe D).

Administrateur : l'Utilisateur que le Client désigne comme administrateur dans le Compte.

Automatisation des paiements : le module de suivi automatique des paiements effectués via les Services Pay. et la Connexion bancaire, décrit à l'Annexe D.

Moyen de paiement : la domiciliation SEPA (SEPA Direct Debit B2B ou Core) pour laquelle le Client donne un mandat à BIQSDRIVE.

Incident de paiement : (a) tout cas dans lequel un montant dû n'a pas été intégralement reçu au plus tard à la Date d'échéance, notamment parce qu'un encaissement échoue ou est refusé, et (b) tout cas dans lequel un paiement reçu fait ultérieurement l'objet d'une rétrocession (storno) ou d'une rétrofacturation (chargeback).

Commande : la commande en ligne du Client mentionnant notamment la Formule d'abonnement, les prix, les Services à l'usage choisis, les volumes estimés et la date de prise d'effet, telle que confirmée électroniquement par BIQSDRIVE ; une demande de Période d'essai vaut Commande.

Exportation des données : l'exportation des Données du Client conformément à l'article 13 et à l'Annexe A.

Services tiers : les services de tiers auxquels la Plateforme est connectée ou qui sont proposés via la Plateforme, tels qu'itsme (Belgian Mobile ID), les systèmes des autorités publiques et des centres d'examen (tels que le Departement Mobiliteit en Openbare Werken, Autoveiligheid et SBAT), et des services de paiement tels que Ponto (Isabel NV) et Pay., ainsi que les services d'e-mail et de SMS.

Documentation : les manuels, textes d'aide et informations sur les produits que BIQSDRIVE met à disposition en ligne.

Période de facturation : la période pour laquelle la Redevance de licence est due : un mois pour une Formule mensuelle, douze mois pour une Formule annuelle, chaque fois à compter du jour où la Formule d'abonnement prend effet ou est reconduite (articles 4.2 et 4.3).

Utilisateur : une personne physique (travailleur, collaborateur indépendant ou moniteur du Client) à laquelle le Client attribue un identifiant de connexion donnant accès à l'environnement de gestion ou à l'environnement moniteur sur smartphone.

Paiement enregistré : un paiement tel que défini à l'Annexe D.6 (b).

Formule annuelle et Formule mensuelle : les formules de durée décrites à l'article 4.

Heures de bureau : les Jours ouvrables de 9 h à 17 h (heure belge).

Données du Client : toutes les données, y compris les données à caractère personnel, qui (a) sont saisies ou téléversées dans la Plateforme par le Client, ses Utilisateurs ou ses Utilisateurs du portail, ou pour leur compte, ou (b) sont créées par la Plateforme sur la base de ces données ou de l'utilisation de la Plateforme par ces personnes, à l'exception des Données de la Plateforme.

Redevance de licence : la redevance périodique pour l'Abonnement conformément à la Liste de prix : dans le cas d'une formule pour auto-écoles, calculée sur la base du nombre de Moniteurs actifs, et dans le cas d'une formule pour centres de formation, une redevance fixe par Période de facturation.

Prestataire sous-traitant : un tiers auquel BIQSDRIVE fait appel pour l'exécution de ses services. Un Prestataire sous-traitant qui traite des données à caractère personnel pour le compte du Client est un Sous-traitant ultérieur.

Activité de formation : l'activité du Client en tant qu'auto-école ou en tant que centre de formation, notamment les formations à l'aptitude professionnelle (Code 95), les formations ADR et les formations destinées aux clients entreprises.

Suspension : le blocage temporaire de l'accès au Compte conformément à l'article 11.

Services Pay. : les services de paiement de Pay. (paiements en ligne, SoftPOS et terminaux de paiement) fournis en vertu du contrat distinct conclu entre le Client et Pay.

Plateforme : la solution software-as-a-service BIQSDRIVE 27 pour la gestion d'auto-écoles et de centres de formation, y compris l'environnement de gestion, les portails, l'environnement moniteur sur smartphone, les intégrations (API), la Documentation et toutes les mises à jour, telle qu'hébergée et mise à disposition par BIQSDRIVE.

Commission de plateforme : la Redevance d'utilisation pour l'Automatisation des paiements (Annexe D.6).

Données de la Plateforme : (a) les données techniques, opérationnelles et de sécurité que BIQSDRIVE génère concernant le fonctionnement de la Plateforme, telles que les journaux et les données de performance, et (b) les statistiques agrégées et anonymisées qui ne peuvent être rattachées ni au Client ni à des personnes physiques. Dans la mesure où des Données de la Plateforme contiennent des données à caractère personnel, BIQSDRIVE les traite en qualité de sous-traitant conformément à l'Annexe C, sauf pour les finalités visées à l'article 14.2. Pour l'amélioration et le développement de la Plateforme, BIQSDRIVE n'utilise que des données anonymisées.

Utilisateur du portail : une personne physique qui obtient l'accès via un portail de la Plateforme, à savoir (a) un élève, un participant à une formation ou un candidat conducteur du Client, ou le guide de cet élève, de ce participant ou de ce candidat conducteur, ou (b) une personne de contact ou un participant d'un client entreprise du Client.

Liste de prix : les prix et packs de BIQSDRIVE tels que publiés sur www.biqsdrive.com/fr/tarifs au moment de la Commande ou tels que modifiés ultérieurement conformément à l'article 9.

Période d'essai : la période d'essai gratuite visée à l'article 3.7.

Sous-traitant ultérieur : un Prestataire sous-traitant qui traite des données à caractère personnel pour le compte du Client, tel que visé à l'Annexe C.

Pack de support : le pack Essential, Professional ou Enterprise tel que décrit à l'Annexe A.4 et dans la Liste de prix.

> **Services à l'usage** : les services facturés à l'unité ou en pourcentage d'un montant (pay-per-use), tels que la vérification d'identité via itsme, les SMS, l'Automatisation des paiements, les déclarations Dimona flexi (article 7.7) et les autres services liés au volume mentionnés dans la Liste de prix.

> **Redevance d'utilisation** : la redevance pour les Services à l'usage.

> **Tranche de consommation** : une tranche de 750 EUR (hors TVA) de Redevances d'utilisation non encore facturées, que BIQSDRIVE facture en cours de période conformément à l'article 10.5.

> **Date d'échéance** : la date à laquelle un montant doit être payé au plus tard, telle que fixée à l'article 10 et à l'Annexe B.

> **Dépôt de garantie** : la sûreté visée à l'article 10.6.

> **Jour ouvrable** : chaque jour du lundi au vendredi inclus, à l'exception des jours fériés légaux en Belgique.

Article 2. Objet et documents contractuels

2.1 Le présent Contrat fixe les conditions auxquelles BIQSDRIVE met la Plateforme à la disposition du Client en tant que service, ainsi que l'hébergement, la maintenance, le support et les Services à l'usage.

2.2 Le Contrat se compose des documents suivants. En cas de contradiction, ils prévalent dans l'ordre suivant :

(a) la Commande, exclusivement pour la Formule d'abonnement, les prix et les accords spécifiques expressément mentionnés ;

(b) l'Annexe C (Contrat de sous-traitance), pour tout ce qui concerne le traitement de données à caractère personnel ;

(c) le présent Contrat d'abonnement ;

(d) l'Annexe A (Description des services, SLA et sortie), l'Annexe B (Prix, consommation et paiement) et l'Annexe D (Automatisation des paiements).

2.3 En ce qui concerne la Plateforme, le présent Contrat remplace l'ensemble des propositions, offres et accords antérieurs entre les Parties. Si le Client utilise une version antérieure de BIQSDRIVE, le contrat relatif à cette version antérieure continue de s'y appliquer jusqu'à ce qu'il prenne fin conformément à ses propres conditions ou conformément aux accords figurant dans la Commande.

2.4 Les conditions générales ou conditions d'achat du Client ne s'appliquent pas, même lorsque le Client y fait référence dans un bon de commande, une facture ou toute autre communication. BIQSDRIVE le mentionne expressément et séparément dans la procédure de commande en ligne, avant l'acceptation.

2.5 Les prestations supplémentaires (telles que la migration, la formation, les développements sur mesure ou le conseil) ne relèvent du présent Contrat que dans la mesure où elles sont reprises dans la Commande ou fournies dans le cadre d'un Pack de support. Dans le cas contraire, elles font l'objet d'une offre distincte.

Article 3. Conclusion, acceptation en ligne et période d'essai

3.1 La Plateforme est exclusivement proposée aux entreprises agissant dans le cadre de leur activité professionnelle. En confirmant la Commande, le Client déclare être une entreprise et ne pas agir en qualité de consommateur.

3.2 La procédure de commande en ligne comprend les étapes suivantes :

(a) le choix de la Formule d'abonnement, du Pack de support, des Services à l'usage et des volumes estimés (tels que le nombre de Moniteurs actifs et le nombre prévu de nouveaux élèves ou participants par an) ;

(b) la saisie des données de l'entreprise (dénomination, forme juridique, siège, numéro d'entreprise, numéro de TVA, identifiant Peppol, données de facturation et de contact) ;

(c) un récapitulatif de la Commande, dans lequel le Client peut détecter et corriger les erreurs de saisie avant la confirmation ;

(d) l'acceptation du présent Contrat et de ses Annexes en cochant une case non précochée et en confirmant la Commande ;

(e) l'enregistrement du Moyen de paiement et l'acceptation du mandat ou de l'autorisation relative aux paiements récurrents, lors de la Commande ou, après une Période d'essai, lors de l'activation.

3.3 Le Contrat est conclu au moment où BIQSDRIVE confirme électroniquement la Commande. Avant l'acceptation, le Client peut consulter, enregistrer et imprimer le Contrat et les Annexes sur le site internet. BIQSDRIVE accuse réception sans délai par e-mail de chaque Commande, y compris d'une demande de Période d'essai, avec un récapitulatif de la Commande et avec le Contrat et les Annexes dans un format que le Client peut stocker et reproduire (PDF). Si le Client accepte une version plus récente lors de l'activation (article 3.11), BIQSDRIVE lui transmet cette version de la même manière. Sur simple demande, BIQSDRIVE transmet au Client la version qui lui est applicable.

3.4 La personne physique qui confirme la Commande déclare être habilitée à engager le Client. Elle n'est pas, de ce fait, personnellement engagée.

3.5 BIQSDRIVE enregistre l'acceptation (date, heure, Compte, nom d'utilisateur, adresse IP et version du Contrat). Cet enregistrement fait foi entre les Parties de l'acceptation et du contenu de la version acceptée, sauf preuve contraire.

3.6 BIQSDRIVE peut refuser une Commande. Elle peut également subordonner l'activation à une vérification réussie du Moyen de paiement et des données de l'entreprise, à la constitution d'un Dépôt de garantie conformément à l'article 10.6, ou aux deux. BIQSDRIVE peut notamment refuser la Commande ou subordonner l'activation à de telles conditions, séparément ou conjointement, lorsque des créances antérieures sur le Client sont restées impayées.

3.7 **Période d'essai.** BIQSDRIVE peut proposer une Période d'essai gratuite de quatorze (14) jours calendrier. Le Client la demande via le site internet, choisit à cette occasion la Formule d'abonnement qui s'appliquera après la Période d'essai et accepte le présent Contrat conformément à l'article 3.2 (d). Aucun Moyen de paiement n'est requis pour la Période d'essai. Chaque entreprise ne peut bénéficier que d'une seule Période d'essai ; BIQSDRIVE peut refuser une Période d'essai ou y mettre fin en cas d'abus.

3.8 **Pendant la Période d'essai :**

(a) l'utilisation de la Plateforme est gratuite ;

(b) aucun Service à l'usage n'est disponible, à l'exception de la création de nouveaux dossiers (frais de dossier numérique selon la Liste de prix), qui est gratuite pendant la Période d'essai ; la consommation IA incluse pour chaque nouveau dossier selon la Liste de prix est disponible, mais pas la consommation IA au-delà de ce budget. L'agent de support IA est disponible pendant la Période d'essai conformément à l'Annexe A.4 et n'est pas imputé sur ce budget ;

(c) le Client peut mettre fin à la Période d'essai à tout moment et sans frais, via le Compte ou par e-mail adressé à info@biqsdrive.com ;

(d) le Client peut à tout moment effectuer une Exportation des données ;

(e) le Client qui a choisi une formule pour auto-écoles peut utiliser au maximum deux (2) Moniteurs actifs, ou le nombre plus élevé que BIQSDRIVE indique lors de la demande.

3.9 **Activation.** Pour continuer à utiliser la Plateforme après la Période d'essai, le Client enregistre un Moyen de paiement. La Formule d'abonnement choisie prend effet à la Date d'activation. Le Client peut modifier la Formule d'abonnement choisie jusqu'à l'activation.

3.10 **Absence d'activation.** Si, à la fin de la Période d'essai, le Client n'a pas enregistré de Moyen de paiement, l'accès au Compte est bloqué. Si le Client n'active pas l'Abonnement dans les trente (30) jours calendrier suivant la fin de la Période d'essai, ou s'il met fin à la Période d'essai, le Contrat prend fin de plein droit et sans frais. BIQSDRIVE conserve encore les données de la Période d'essai pendant trente (30) jours calendrier après la fin du Contrat ; pendant cette période, le Client peut demander une Exportation des données via info@biqsdrive.com. BIQSDRIVE efface ensuite ces données, et les copies figurant dans les sauvegardes au plus tard dans les trente-cinq (35) jours calendrier suivant la fin de ce délai, conformément à l'article 13.3 (c) et (d).

3.11 **Version lors de l'activation.** Si le Client a accepté une version antérieure du présent Contrat lors d'une demande de Période d'essai ou d'une inscription sur une liste d'attente, il accepte lors de l'activation, conformément à l'article 3.2 (d), la version en vigueur à ce moment ; à défaut de cette acceptation, aucune activation n'a lieu.

Article 4. Formules d'abonnement, durée et cessation

4.1 Le Client choisit dans la Commande une Formule mensuelle ou une Formule annuelle. La Formule annuelle donne droit à la remise mentionnée dans la Liste de prix.

4.2 **Formule mensuelle.** La Formule mensuelle prend effet à la Date d'activation, court par mois et est chaque fois tacitement reconduite pour un mois. La première Période de facturation est un mois complet à compter de la Date d'activation ; chaque Période de facturation suivante s'enchaîne sur la précédente (par exemple : pour une Date d'activation au 15 mars, les Périodes de facturation vont du 15 mars au 14 avril inclus, du 15 avril au 14 mai inclus, et ainsi de suite). Le Client peut résilier la Formule mensuelle à tout moment via le Compte ou par e-mail adressé à info@biqsdrive.com. La résiliation prend effet à la fin de la Période de facturation qui suit celle au cours de laquelle elle a été notifiée.

4.3 **Formule annuelle.** La Formule annuelle a une durée initiale de douze mois à compter de la Date d'activation et est chaque fois tacitement reconduite pour douze mois, sauf résiliation par le Client au plus tard trente (30) jours calendrier avant la fin de la période en cours, via le Compte ou par e-mail, ou résiliation par BIQSDRIVE conformément à l'article 4.6. Au plus tard soixante (60) jours calendrier avant chaque reconduction, BIQSDRIVE rappelle au Client par e-mail la date de reconduction, la possibilité de résiliation et le prix applicable après la reconduction.

4.4 **Changement de formule.** Le Client peut à tout moment passer d'une Formule mensuelle à une Formule annuelle ; une nouvelle période de douze mois commence alors. Le passage d'une Formule annuelle à une Formule mensuelle prend effet à la fin de la période en cours. Une extension

(upgrade) de la Formule d'abonnement est possible à tout moment et est facturée au prorata. Une réduction (downgrade) prend effet à la Période de facturation suivante. Le Pack de support peut être modifié par mois civil conformément à l'Annexe A.4.

4.5 **Cessation anticipée d'une Formule annuelle par le Client.** Sans préjudice de l'article 4.3, le Client peut à tout moment mettre fin anticipativement à une Formule annuelle moyennant un préavis de deux (2) mois à compter de la notification de la résiliation, notamment pour passer à un autre fournisseur ou à sa propre infrastructure, ou pour faire effacer ses données (article 13). Dans ce cas :

(a) la Redevance de licence reste due jusqu'à la fin du préavis ;

(b) le Client paie une indemnité de cessation anticipée égale à la remise accordée au titre de la Formule annuelle pour les mois écoulés (la différence, par mois, entre le prix de la Formule mensuelle et le prix de la Formule annuelle, multipliée par le nombre de mois écoulés, préavis compris). Cette indemnité n'excède jamais la Redevance de licence afférente à la durée restant à courir après le préavis ;

(c) BIQSDRIVE rembourse la Redevance de licence payée anticipativement pour les mois postérieurs à la fin du préavis, après compensation avec l'indemnité visée au point (b) et avec les autres montants exigibles.

> L'indemnité visée au point (b) ne constitue pas des frais de changement de fournisseur : elle compense uniquement l'avantage de la remise accordée au titre de la Formule annuelle pour une durée qui n'est pas menée à son terme. Elle est communiquée préalablement dans la Liste de prix.

4.6 **Cessation par BIQSDRIVE sans faute du Client.** BIQSDRIVE peut mettre fin à une Formule mensuelle moyennant un préavis de trois (3) mois, et à une Formule annuelle avec effet à la fin de la période en cours moyennant une résiliation notifiée au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours calendrier à l'avance. Si BIQSDRIVE arrête définitivement la Plateforme, le préavis est d'au moins six (6) mois et BIQSDRIVE rembourse la Redevance de licence payée anticipativement pour la période postérieure à l'arrêt.

4.7 **Cessation pour manquement.** Sans préjudice du régime spécifique applicable aux Incidents de paiement prévu à l'article 11, chaque Partie peut mettre fin au Contrat avec effet immédiat par une notification écrite (y compris par e-mail) décrivant les manquements, si l'autre Partie commet un manquement grave et n'y remédie pas dans les trente (30) jours calendrier suivant une mise en demeure écrite. Chaque Partie peut également mettre fin au Contrat si l'autre Partie cesse ses activités ou entre en liquidation, pour autant que des dispositions impératives du Livre XX du Code de droit économique (insolvabilité) ne s'y opposent pas. Si le Client met fin au Contrat en raison d'un manquement de BIQSDRIVE, BIQSDRIVE rembourse, dans les trente (30) jours calendrier, les redevances payées anticipativement pour la période postérieure à la date de fin.

4.8 **Conséquences de la cessation.** En cas de cessation, le droit d'utilisation du Client prend fin à la date de fin, sans préjudice de la période de transition et de récupération prévue à l'article 13. Tous les montants restant dus deviennent exigibles. Sauf lorsque le présent Contrat prévoit expressément un remboursement, les redevances déjà payées ne sont pas remboursées. Les articles 3.10, 4.8, 10, 11.5, 11.9, 13, 14, 15, 16, 18, 22, 24, 25, 26 et 27, les dispositions applicables de l'Annexe C, ainsi que l'Annexe D.6 et D.7 (c), (e), (f) et (h) restent en vigueur après la cessation.

Article 5. Droit d'utilisation

5.1 BIQSDRIVE concède au Client, pour la durée du Contrat, un droit non exclusif, non cessible et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence, d'utiliser la Plateforme via internet pour les besoins de la gestion interne de son Activité de formation, y compris la prestation de services à ses élèves, aux participants à ses formations et à ses clients entreprises via les portails.

5.2 Chaque Utilisateur dispose d'un identifiant de connexion personnel ; les identifiants de connexion ne peuvent pas être partagés. Le nombre d'Utilisateurs et d'implantations est illimité, sauf disposition contraire de la Liste de prix. Dans le cas d'une formule pour auto-écoles, la Redevance de licence est calculée sur la base du nombre de Moniteurs actifs ; dans le cas d'une formule pour centres de formation, il s'agit d'une redevance fixe, quel que soit le nombre de formateurs, d'Utilisateurs et d'implantations. Les Utilisateurs du portail ne sont pas facturés séparément, sauf disposition contraire de la Liste de prix.

5.3 Il est interdit au Client :

(a) de mettre la Plateforme à la disposition de tiers autres que les Utilisateurs du portail, dans le cadre des fonctionnalités prévues ;

(b) de décompiler, de soumettre à l'ingénierie inverse ou de copier la Plateforme, sauf dans les cas et dans les limites que la loi autorise de manière impérative ;

(c) de contourner les contrôles de sécurité, d'accès ou de licence ;

(d) d'extraire des données de la Plateforme de manière automatisée en dehors des fonctions d'exportation et des API mises à disposition (scraping) ;

(e) d'utiliser la Plateforme à des fins illicites, pour des communications commerciales non sollicitées ou pour y téléverser du code malveillant ;

(f) d'utiliser les API au-delà des limites raisonnables indiquées dans la Documentation.

5.4 **Comptage des Moniteurs actifs.** La Redevance de licence est due pour le nombre le plus élevé de Moniteurs actifs au cours d'une même journée de la Période de facturation. BIQSDRIVE facture à l'avance sur la base du nombre de Moniteurs actifs à la date de la facture. Si, un jour de la Période de facturation, le nombre de Moniteurs actifs dépasse le nombre facturé à l'avance, la Redevance de licence est due au prorata pour chaque Moniteur actif au-delà de ce nombre, à compter du premier jour de la Période de facturation où ce nombre plus élevé a été atteint jusqu'à la fin de cette période, même si le nombre diminue à nouveau plus tard au cours de cette période ; BIQSDRIVE facture ce montant conformément à l'article 10.2. Si le Client désactive un profil de moniteur et en active un autre sans que le nombre au cours d'une même journée dépasse le nombre facturé à l'avance, aucune redevance supplémentaire n'est due. La désactivation d'un profil de moniteur réduit la Redevance de licence à compter de la Période de facturation suivante et, dans le cas d'une Formule annuelle, à compter de la reconduction suivante. Le présent article s'applique uniquement dans le cas d'une formule pour auto-écoles.

5.5 BIQSDRIVE peut bloquer immédiatement et temporairement l'accès d'un Utilisateur, ou l'accès au moyen d'une clé API, en cas de menace grave pour la sécurité ou l'intégrité de la Plateforme, ou en cas d'abus manifeste. BIQSDRIVE limite une telle mesure à ce qui est nécessaire et en informe le Client sans délai.

Article 6. Services fournis par BIQSDRIVE

6.1 BIQSDRIVE héberge la Plateforme et la met à disposition conformément à l'objectif de disponibilité et au régime de support prévus à l'Annexe A.

6.2 BIQSDRIVE assure la maintenance corrective, adaptative et évolutive. Les mises à jour relevant de la Formule d'abonnement choisie sont incluses. Les nouveaux modules proposés séparément dans la Liste de prix ne le sont pas.

6.3 La maintenance planifiée est annoncée au moins 48 heures à l'avance et effectuée autant que possible en dehors des Heures de bureau, comme prévu à l'Annexe A. Les interventions de sécurité urgentes peuvent avoir lieu sans annonce préalable.

6.4 BIQSDRIVE peut faire évoluer la Plateforme. Si une modification réduit substantiellement une fonctionnalité essentielle utilisée par le Client, BIQSDRIVE l'annonce au Client au moins soixante (60) jours calendrier à l'avance. Le Client peut alors mettre fin au Contrat sans frais avant la date d'entrée en vigueur de la modification, avec remboursement de la Redevance de licence payée anticipativement pour la période postérieure à la date de fin. Cette disposition ne s'applique pas aux modifications imposées par la loi, par une autorité publique ou par un Service tiers (tel qu'un centre d'examen) ; BIQSDRIVE les communique au Client dès que possible.

6.5 BIQSDRIVE effectue quotidiennement une sauvegarde des Données du Client et conserve les sauvegardes conformément à l'Annexe A. Les sauvegardes servent à la restauration après incident et ne constituent pas un service d'archivage pour le Client.

6.6 **Migration vers BIQSDRIVE.** Si la Commande comprend une migration, le Client donne instruction à BIQSDRIVE de transférer ses données depuis une version antérieure de BIQSDRIVE, ou de les recevoir de son fournisseur précédent, et de les charger dans la Plateforme. S'il s'agit d'un autre fournisseur, le Client donne lui-même l'instruction nécessaire à ce fournisseur. L'accompagnement lors d'un changement de fournisseur vers BIQSDRIVE est gratuit, sauf disposition contraire de la Commande. Le Client vérifie le résultat dans les quinze (15) jours calendrier suivant la livraison.

6.7 BIQSDRIVE peut faire appel à des Prestataires sous-traitants et reste responsable de leurs prestations à l'égard du Client. En ce qui concerne les Sous-traitants ultérieurs, l'Annexe C s'applique en outre.

6.8 Sauf lorsque le présent Contrat prévoit expressément une obligation de résultat (comme la sauvegarde quotidienne, les délais applicables à l'Exportation des données et le délai de réaction pour les tickets de support), BIQSDRIVE assume une obligation de moyens et exécute ses services avec le soin d'un fournisseur SaaS professionnel.

6.9 **Agents IA.** Les Agents IA répondent à des questions, recherchent des données dans la limite des droits de l'Utilisateur, signalent et font des propositions. La Plateforme indique clairement à l'Utilisateur qu'il interagit avec un système d'IA. Les réponses et propositions des Agents IA sont générées automatiquement et peuvent être inexactes ou incomplètes : il s'agit de propositions que le Client vérifie avant d'y donner suite, et la décision reste au Client et à ses Utilisateurs. Les Agents IA sont destinés à assister l'administration, la planification et le support. L'agent de planification formule des propositions de planification à partir de données de planification objectives, telles que les disponibilités, le lieu, le véhicule, la catégorie de permis de conduire, la langue et le moniteur des leçons précédentes. Il n'évalue ni les acquis d'apprentissage des élèves ou des participants, ni les prestations ou le comportement des moniteurs ou des formateurs. Le Client ne les utilise pas comme fondement exclusif de décisions produisant des effets juridiques à l'égard de personnes physiques ou les affectant de manière significative de façon similaire, ni pour décider de l'admission à une formation ou à un examen, pour évaluer des acquis d'apprentissage ou pour évaluer les prestations ou le comportement de son personnel, de ses moniteurs ou de ses formateurs. Le Client prend des mesures pour que ses Utilisateurs disposent d'un niveau suffisant de maîtrise de l'IA (article 4 du règlement (UE) 2024/1689, le règlement sur l'intelligence artificielle). Si, dès que la Plateforme le permet, le Client laisse un Agent IA exécuter lui-même des tâches au moyen d'autorisations, cela n'a lieu que dans les limites des autorisations que le Client définit ; le Client reste responsable de ce choix et de la surveillance des tâches exécutées.

6.10 **RH et pointage.** Le module RH et pointage permet au Client de gérer les données des moniteurs, formateurs et autres personnes qui travaillent pour lui (ci-après les collaborateurs) : leurs données contractuelles, telles que le type de contrat, les dates de début et de fin et le nombre d'heures par semaine, leurs horaires de travail, les jours fériés et les jours de fermeture, leurs disponibilités, leurs droits aux congés, leurs demandes de congé et leurs absences et les décisions y afférentes, ainsi que, lorsque le Client active le pointage, le début et la fin de leur temps de travail, que les collaborateurs enregistrent eux-mêmes dans la Plateforme, aussi sur leur smartphone, ou confirment sur la base de la planification. La Plateforme intègre les congés approuvés dans la planification selon les paramètres du Client. Ces données et les déclarations Dimona flexi visées à l'article 7.7 sont des Données du Client. Lorsqu'un Utilisateur ajoute, modifie ou supprime du temps de travail, la Plateforme conserve l'heure initiale et la nouvelle heure, l'Utilisateur, la date et l'heure ainsi qu'une éventuelle remarque dans l'historique du collaborateur. La Plateforme conserve les données d'un collaborateur aussi longtemps que le Client les tient à jour dans la Plateforme ; à la fin du Contrat, l'article 13.3 s'applique. Lorsque le Client fait effacer les données d'un collaborateur qui n'est plus actif, la Plateforme efface immédiatement son nom, ses coordonnées et les textes libres, tels que les remarques relatives aux congés et au temps de travail et les notes, et conserve les autres données du module, y compris les absences pour maladie, sans cette identification, jusqu'à cinq (5) ans après la date de fin du contrat du collaborateur, ou après la date de l'effacement lorsque le Client n'a pas indiqué de date de fin, en vue des délais de conservation du droit social ; elle les efface ensuite. La Plateforme conserve les déclarations Dimona flexi visées à l'article 7.7 avec les réponses de l'ONSS pendant cinq (5) ans à compter du lendemain du dernier jour de la prestation ou de la période à laquelle elles se rapportent, puis les efface. La Plateforme n'utilise pas de données biométriques pour le pointage et n'enregistre ni ne suit la localisation des collaborateurs. En cas d'absence pour maladie, la Plateforme n'enregistre que le fait, la période et la date à laquelle le Client a reçu le certificat ; le Client n'y saisit ni diagnostic ni autre donnée médicale et n'y téléverse aucun certificat médical. La Plateforme n'affiche le type d'absence qu'au collaborateur lui-même et aux Utilisateurs auxquels le Client en donne le droit ; les autres Utilisateurs voient uniquement que le collaborateur est absent ou indisponible, et les Utilisateurs du portail uniquement qu'un moment n'est pas libre. BIQSDRIVE n'est pas un secrétariat social : la Plateforme ne calcule ni rémunérations, ni droits légaux aux congés, ni pécule de vacances, ni heures supplémentaires, ni suppléments ; un solde de congés dans la Plateforme correspond uniquement au droit aux congés que le Client indique, diminué des congés approuvés, et la différence entre le temps prévu et le temps presté n'est qu'un calcul. Le Client reste responsable, en sa qualité d'employeur ou de donneur d'ordre, du respect du droit du travail et du droit de la sécurité sociale, notamment de l'appréciation du caractère suffisant du pointage dans la Plateforme au regard de ses obligations légales, telles que l'enregistrement des prestations des travailleurs à temps partiel et des travailleurs flexi-job, de l'information de ses collaborateurs, de la concertation avec leurs représentants et de l'adaptation de son règlement de travail lorsque cela est nécessaire, de l'appréciation de la compatibilité de l'utilisation du module avec le statut des collaborateurs indépendants, de la décision de faire effacer les données d'un collaborateur, et de la conservation des données après la fin du Contrat ou au-delà du délai de cinq (5) ans lorsqu'un délai de conservation légal l'exige (articles 8.1 (e) et 13.5).

6.11 **Prospects (CRM).** Le module Prospects (CRM) permet au Client de gérer les données des personnes qui s'intéressent à ses formations et ne sont pas encore clientes (ci-après les prospects) : leurs données d'identification et de contact, leur question et leur intérêt, l'origine et les données de campagne de leur demande, leur choix en matière de cookies, le suivi par le Client et les messages que la Plateforme leur envoie automatiquement selon les paramètres du Client. Un prospect est créé lorsqu'un Utilisateur le saisit, lorsqu'une personne envoie le formulaire d'information du Client ou lorsqu'une personne saisit ses données personnelles dans l'inscription en ligne du Client, même si elle ne termine pas l'inscription. Ces données sont des Données du Client. La Plateforme clôture un prospect ouvert sans activité après le délai fixé par le Client, par défaut

trente (30) jours calendrier, et anonymise un prospect clôturé après le délai fixé par le Client, par défaut vingt-quatre (24) mois : elle efface alors ses données d'identification et de contact, sa question, les notes, les identifiants de clic et l'historique du prospect, et ne conserve, sans cette identification, que les données nécessaires aux chiffres du Client. Lorsqu'un prospect devient client, ses données de client suivent les règles applicables aux autres Données du Client. Le Client répond de la base juridique du traitement et des messages de suivi automatiques, de l'information des prospects et du respect des règles relatives à la publicité par courrier électronique, telles que le livre XII du Code de droit économique et l'arrêté royal du 4 avril 2003 visant à réglementer l'envoi de publicités par courrier électronique ; chaque e-mail de suivi automatique contient un lien de désinscription.

Article 7. Services tiers et intégrations

7.1 La Plateforme est connectée à des Services tiers. Leur disponibilité, leur fonctionnement et leurs conditions échappent au contrôle de BIQSDRIVE. BIQSDRIVE s'efforce de maintenir les intégrations en état de fonctionnement et de les adapter aux modifications intervenant chez le tiers, mais ne répond pas des interruptions ou modifications des Services tiers. Lorsque BIQSDRIVE fait elle-même appel à un Service tiers en tant que Prestataire sous-traitant (tel que le service de SMS), l'article 6.7 reste applicable. Isabel NV et Pay. ne sont pas des Prestataires sous-traitants pour leurs services de paiement : le Client conclut avec elles un contrat distinct à cet effet (Annexe D). Pour le traitement des Données du Client, elles sont des Sous-traitants ultérieurs (Annexe C).

7.2 Pour certains Services tiers (tels que l'accès aux systèmes d'une autorité publique ou d'un centre d'examen), le Client doit lui-même disposer de l'agrément, des codes d'accès ou du contrat requis. Le Client reste responsable de l'exactitude des données qu'il transmet via une intégration et du respect des conditions de ce tiers.

7.3 Si un Service tiers modifie son prix, ses conditions ou ses exigences techniques, ou met fin au service, BIQSDRIVE peut adapter en conséquence la Redevance d'utilisation ou la fonctionnalité concernée, moyennant une notification au Client au moins trente (30) jours calendrier à l'avance, ou dans un délai plus court si le tiers l'impose. Le Client peut alors mettre fin sans frais au Service à l'usage concerné.

7.4 **Vérification d'identité (itsme et lecteur de carte eID).** Le Client détermine si une vérification d'identité est effectuée et pour quels élèves ou participants, et veille à disposer d'une base juridique valable. Pour le service itsme, Belgian Mobile ID intervient elle-même en qualité de responsable du traitement distinct. BIQSDRIVE ne demande que les attributs d'identité mentionnés à l'Annexe C. Via itsme, le numéro de registre national n'est demandé que si le Client y est légalement habilité, comme une auto-école agréée pour les attestations et les examens pour lesquels la réglementation l'exige. Le Client déclare lors de la Commande s'il y est habilité et sur quel fondement ; BIQSDRIVE n'active la demande de ce numéro que sur la base de cette déclaration. Le Client signale sans délai la fin de cette habilitation. Si le Client lit la carte d'identité électronique avec un lecteur de carte afin d'en reprendre les données dans la Plateforme, par exemple lors d'une inscription au guichet, il ne le fait qu'avec le consentement libre, spécifique et éclairé du titulaire et propose une alternative qui ne requiert pas la lecture de la carte d'identité, conformément à l'article 6, § 4, de la loi du 19 juillet 1991 relative aux registres de la population, aux cartes d'identité, aux cartes d'étrangers et aux documents de séjour ; il ne lit à cet effet que les données dont il a besoin (article 5, paragraphe 1, point c), du RGPD). Le Client n'utilise le numéro de registre national et la photo du titulaire que s'il y est habilité par ou en vertu d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance.

7.5 **Automatisation des paiements.** La Connexion bancaire, les Services Pay. et les terminaux de paiement sont régis par l'Annexe D.

7.6 **Avis et enquêtes.** Le Client peut connecter à la Plateforme des services d'avis et d'enquêtes de tiers, tels que Tally, Klantenvertellen et Google (la fiche d'établissement Google du Client), et détermine quelles personnes reçoivent, et à quel moment, une invitation à laisser un avis ou à répondre à une enquête auprès de ces Services tiers. Le Client dispose à cet effet lui-même d'un compte auprès de ces Services tiers ou d'un contrat conclu avec eux et accepte leurs conditions et politiques, y compris en matière de sollicitation d'avis ; l'article 7.2 est applicable. BIQSDRIVE envoie les invitations par e-mail depuis la Plateforme sur instruction du Client (Annexe C, article C.2) et conserve les données des invitations, telles que le destinataire, le moment, le Service tiers et le statut, ainsi que les désinscriptions des invitations à laisser un avis, en tant que Données du Client. L'invitation contient le lien vers la page d'avis ou le formulaire du Client auprès du Service tiers. Pour une invitation destinée à Tally ou à Klantenvertellen, BIQSDRIVE transmet également à ce Service tiers, via l'invitation et sur instruction du Client, le nom et l'adresse e-mail du destinataire, dans la mesure où ce Service tiers le permet, afin qu'il puisse les reprendre ; pour Google, l'invitation contient uniquement le lien vers la page d'avis. Une invitation à laisser un avis contient toujours un lien permettant au destinataire de se désinscrire gratuitement des invitations ultérieures à laisser un avis ; BIQSDRIVE enregistre cette désinscription et n'envoie plus d'invitation à laisser un avis à ce destinataire au nom du Client. Une invitation à répondre à une enquête ne contient pas ce lien, car une enquête peut être obligatoire, comme une évaluation imposée par une autorité publique. Ces Services tiers ne sont ni des Prestataires sous-traitants ni des Sous-traitants ultérieurs de BIQSDRIVE : les données que BIQSDRIVE leur transmet sur instruction du Client et ce qu'un destinataire saisit ou publie auprès d'eux, ils les traitent conformément à leur contrat avec le Client ou en qualité de responsable du traitement distinct. Le Client détermine si, quand, à qui et avec quel contenu des invitations sont envoyées, et reste responsable de la base juridique, y compris pour la transmission du nom et de l'adresse e-mail au Service tiers, de l'information des destinataires, du traitement d'une opposition d'un destinataire à une enquête, du respect des règles relatives à la publicité par courrier électronique (Livre XII du Code de droit économique) et aux avis de consommateurs (Livre VI du Code de droit économique), ainsi que du respect de la politique du Service tiers. Si le Client met fin à une intégration ou si le Contrat prend fin, la Plateforme n'envoie plus d'invitations pour ce Service tiers ; le contrat du Client avec ce Service tiers n'en est pas affecté.

7.7 **Déclarations Dimona.** Le présent article s'applique dès que les déclarations Dimona flexi sont disponibles dans la Plateforme et que le Client les active via la Plateforme. La Plateforme effectue uniquement des déclarations immédiates de l'emploi (Dimona) pour des travailleurs flexi-job (ci-après les déclarations Dimona flexi) et aucune déclaration Dimona pour d'autres travailleurs. Le Client configure lui-même, en sa qualité d'employeur et selon la procédure de l'Office national de sécurité sociale (ONSS), son propre accès technique au service web Dimona de l'ONSS, tel qu'un compte disposant de l'autorisation Dimona dans la gestion des canaux de la sécurité sociale (Chaman), et enregistre cet accès dans son Compte. Le Client charge BIQSDRIVE d'introduire, de modifier et d'annuler auprès de l'ONSS, au moyen de cet accès, via la Plateforme, en son nom et sur son instruction, les déclarations Dimona flexi pour les travailleurs flexi-job pour lesquels il le prévoit dans la Plateforme ; BIQSDRIVE n'utilise à cet effet aucun accès propre auprès de l'ONSS. BIQSDRIVE accomplit ces opérations en qualité de sous-traitant du Client (Annexe C) ; le Client reste l'employeur et le responsable final des déclarations. Le Client maintient son accès valide et à jour aussi longtemps que BIQSDRIVE doit introduire les déclarations, notamment en maintenant la désignation d'un gestionnaire d'accès, en conservant l'autorisation Dimona et en renouvelant un certificat en temps utile, et retire l'accès de la Plateforme à la fin du Contrat ou lorsqu'il met fin aux déclarations Dimona via la Plateforme ; l'article 7.2 s'applique. BIQSDRIVE conserve les données de cet accès, telles que l'identification du compte ainsi que les clés et certificats, sous forme chiffrée et séparément pour chaque client, ne les utilise que pour les déclarations Dimona flexi du Client, le suivi des réponses de l'ONSS et le contrôle de l'accès, et les efface à la fin du Contrat ou lorsque le

Client met fin aux déclarations Dimona via la Plateforme. La Plateforme établit, modifie ou annule les déclarations sur la base de la planification, des enregistrements du temps de travail et des données et paramètres du Client, affiche la réponse de l'ONSS et signale au Client toute réponse négative, tout refus ou toute erreur. Le Client répond de l'exactitude et de l'exhaustivité des données qu'il saisit, telles que le statut, le numéro d'identification à la sécurité sociale (NISS) et le contrat-cadre ; de l'appréciation du respect, par un collaborateur, des conditions d'un flexi-job, notamment de l'admission des flexi-jobs dans son secteur ; du respect des délais applicables aux déclarations ; du contrôle des déclarations et des réponses de l'ONSS et du suivi d'une réponse négative, d'un refus ou d'une erreur ; de la coordination avec son secrétariat social ou un autre prestataire, afin qu'une même occupation ne soit pas déclarée deux fois ou de manière contradictoire ; et de ses autres obligations d'employeur, telles que les contrats de travail, le calcul des rémunérations et la déclaration trimestrielle (DmfA). Si l'accès du Client n'est pas valide, si la Plateforme ou les services de l'ONSS ne sont pas disponibles, ou si l'ONSS n'a pas accepté une déclaration en temps utile, la Plateforme le signale au Client dans la mesure du possible et le Client effectue lui-même la déclaration par une autre voie que l'ONSS autorise, telle que sa procédure d'urgence. Les déclarations Dimona flexi sont un Service à l'usage ; la redevance et l'unité facturée figurent à l'Annexe B.2. Elles ne sont pas disponibles pendant la Période d'essai (article 3.8 (b)). Pendant une Suspension (article 11.3) et pendant une suspension des Services à l'usage (article 10.5 (c)), la Plateforme continue, par dérogation à ces articles, d'introduire, de modifier et d'annuler les déclarations Dimona flexi, et la redevance pour les déclarations Dimona flexi facturées reste due et exigible (Annexe B.2). Comme les Utilisateurs n'ont pas accès pendant une Suspension (article 11.3 (b)), la Plateforme effectue alors les déclarations sur la base de la planification et des paramètres tels qu'ils étaient au début de la Suspension : les services qui figurent à ce moment dans la planification pour les travailleurs flexi-job pour lesquels le Client a prévu les déclarations Dimona flexi dans la Plateforme sont réputés confirmés, à l'exception des services dont un Utilisateur auquel le Client en donne le droit a retenu la déclaration avant le début de la Suspension, et, pour les services confirmés, la Plateforme introduit automatiquement la déclaration de début d'occupation (Dimona IN) avant le début du service. La Plateforme signale alors une réponse négative, un refus ou une erreur au Client par e-mail, et le Client effectue lui-même, par une autre voie que l'ONSS autorise, les modifications et annulations qui s'en écartent. Après la fin du Contrat, BIQSDRIVE n'effectue plus de déclarations. BIQSDRIVE est tenue d'une obligation de moyens pour les déclarations (article 6.8) et ne garantit ni la disponibilité, ni le délai de traitement, ni la réponse de l'ONSS. L'ONSS n'est ni un Prestataire sous-traitant ni un Sous-traitant ultérieur de BIQSDRIVE : il reçoit les données en tant qu'autorité publique sur la base des obligations légales du Client.

7.8 **Plateformes publicitaires (Google et Meta).** Avec le module Prospects (CRM), le Client peut configurer dans la Plateforme sa propre balise Google et son propre Meta Pixel pour son inscription en ligne et son formulaire d'information, et charger BIQSDRIVE de signaler également depuis le serveur les demandes de prospects et les inscriptions à Meta, via la Conversions API, et à Google Ads, en tant que conversions hors ligne. Le Client dispose à cet effet lui-même d'un compte auprès de Google et de Meta, accepte lui-même leurs conditions et connecte lui-même son compte ; Google et Meta sont des Services tiers et non des Sous-traitants ultérieurs de BIQSDRIVE. Tant que le Client ne configure aucune balise, la Plateforme ne charge aucun script de Google ou de Meta. S'il en configure une, la Plateforme affiche au visiteur une bannière de consentement avec des choix tout aussi visibles pour tout refuser, choisir ou tout accepter, et ne charge les scripts qu'après la réponse du visiteur : la balise Google après le consentement aux statistiques ou au marketing, le Meta Pixel uniquement après le consentement au marketing. La Plateforme ne lit les cookies publicitaires de Google et de Meta qu'avec le consentement au marketing et ne signale un prospect ou une inscription depuis le serveur que lorsque la personne concernée a donné son consentement au marketing. Elle ne transmet à cette occasion que : le type d'événement, la date et l'heure, un identifiant d'événement, la valeur de l'inscription selon les paramètres du Client, le numéro de

commande, les identifiants de clic et les cookies publicitaires de ce service, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone et, à Meta, également le nom, chaque fois sous forme hachée (SHA-256), ainsi que, à Meta, l'adresse IP, le navigateur et la page. La Plateforme ne conserve l'adresse IP, le navigateur et la page que jusqu'à l'envoi du signalement ou son échec définitif. Le Client répond de la base juridique, de l'information des personnes concernées, notamment dans sa déclaration de confidentialité et sa politique en matière de cookies, de ses accords avec Google et Meta sur leur rôle de sous-traitant ou de responsable du traitement conjoint ou distinct, et d'un transfert de données en dehors de l'Espace économique européen par ces services.

Article 8. Obligations du Client

8.1 Le Client s'engage à :

(a) fournir des données exactes et complètes et enregistrer dans le Compte, dans les quinze (15) jours calendrier, toute modification (notamment des données de facturation et de contact et de l'identifiant Peppol) ;

(b) n'introduire que des Données du Client qu'il peut licitement traiter, et fournir à ses Utilisateurs et Utilisateurs du portail les informations requises ;

(c) garder confidentiels les identifiants de connexion, activer l'authentification multifacteur lorsque la Plateforme la propose, et signaler immédiatement tout abus ;

(d) disposer d'un environnement informatique adéquat, d'une connexion internet adéquate et d'un navigateur pris en charge ;

(e) respecter lui-même ses obligations légales de conservation et d'archivage, notamment en effectuant en temps utile une Exportation des données ;

(f) après l'activation, maintenir un Moyen de paiement valable disposant d'une provision suffisante sur le compte et donner à BIQSDRIVE un nouveau mandat en cas de changement de compte bancaire ;

(g) désigner une personne de contact et un contact de facturation ;

(h) désactiver en temps utile les profils de moniteur des moniteurs qui ne sont plus actifs.

8.2 Le Client est responsable des actes de ses Utilisateurs comme s'il s'agissait de ses propres actes.

Article 9. Prix et adaptations de prix

9.1 Les prix sont mentionnés dans la Commande et dans la Liste de prix, en euros, hors TVA et autres prélèvements, lesquels sont à la charge du Client.

9.2 La Redevance de licence est une redevance périodique par Période de facturation, due indépendamment de l'utilisation effective : par Moniteur actif dans le cas d'une formule pour auto-écoles, et une redevance fixe dans le cas d'une formule pour centres de formation.

9.3 La Redevance d'utilisation est calculée par unité ou en pourcentage conformément à la Liste de prix, sur la base des enregistrements dans la Plateforme. Le Client peut consulter sa consommation à tout moment dans le Compte. Les enregistrements de BIQSDRIVE font foi, sauf preuve contraire.

9.4 **Packs de support et prestations.** La redevance du Pack de support et les tarifs des prestations figurent dans la Liste de prix. La redevance d'un Pack de support payant est facturée à l'avance par mois civil, y compris dans le cas d'une Formule annuelle. Les prestations qui ne sont pas incluses dans le Pack de support sont décomptées par quart d'heure entamé aux tarifs par quart d'heure du Pack de support choisi conformément à la Liste de prix et facturées à terme échu par mois civil. Les redevances uniques (telles que l'onboarding et la formation) sont mentionnées dans la Commande.

9.5 **Indexation.** La Redevance de licence, la redevance des Packs de support et les Redevances d'utilisation (à l'exception des coûts répercutés des Services tiers, auxquels s'applique l'article 7.3, et de la Commission de plateforme) sont adaptées annuellement le 1er janvier selon la formule P = P0 x (0,2 + 0,8 x S / S0). Dans cette formule, P est le nouveau prix, P0 le prix applicable avant l'adaptation, S l'indice Agoria Digital du mois de novembre précédant l'adaptation, et S0 l'indice Agoria Digital du mois de novembre précédant l'adaptation antérieure ou, pour la première adaptation, du mois de la Commande. La première adaptation intervient le premier 1er janvier qui tombe au moins douze (12) mois après la Commande. Le prix résultant d'une modification apportée conformément à l'article 9.6 vaut nouveau prix P0 ; S0 est alors l'indice Agoria Digital du mois au cours duquel cette modification a été communiquée. Pour une Formule annuelle, le prix adapté s'applique à compter de la première Période de facturation qui commence après ce 1er janvier. L'adaptation peut entraîner tant une augmentation qu'une diminution et est communiquée au Client au moins trente (30) jours calendrier à l'avance.

9.6 **Autres modifications de prix.** BIQSDRIVE peut modifier la Liste de prix pour un motif valable, tel qu'une modification de la structure des coûts, l'ajout de fonctionnalités ou une modification de l'offre, moyennant notification au Client au moins soixante (60) jours calendrier à l'avance. Pour une Formule annuelle, la modification ne prend effet qu'à la reconduction suivante. Pour une Formule mensuelle, elle prend effet au plus tôt le premier jour suivant l'expiration de ce délai. Le Client qui n'accepte pas la modification peut résilier le Contrat sans frais avant la date d'entrée en vigueur.

9.7 Les remises et promotions ne valent que pour la période et aux conditions mentionnées.

Article 10. Facturation et paiement

10.1 **Moyen de paiement.** L'utilisation payante de la Plateforme requiert un Moyen de paiement valable : un mandat que le Client donne à BIQSDRIVE selon le schéma SEPA B2B ou, si la banque du Client ne propose pas ce schéma, selon le schéma SEPA Core ; dans le cas du schéma B2B, le Client confirme le mandat auprès de sa propre banque. Le mandat vaut pour tous les montants dus en vertu du présent Contrat, tant les montants fixes (Redevances de licence et Packs de support) que les montants variables (Moniteurs actifs supplémentaires, Redevances d'utilisation, décomptes intermédiaires, prestations, Dépôt de garantie, intérêts et indemnités), selon la périodicité prévue à l'Annexe B. Aucun autre mode de paiement n'est possible, sauf pour :

(a) la Redevance de licence d'une Formule annuelle : si le Client choisit pour celle-ci le virement dans la Commande ou dans le Compte, il la paie par virement au plus tard à la Date d'échéance, avec la communication structurée de la facture, et elle n'est pas encaissée par domiciliation ;

(b) un montant dont l'encaissement a échoué, que le Client peut payer par virement conformément à l'article 11.1.

10.2 **Redevance de licence : à l'avance.** La Redevance de licence est facturée à l'avance, le premier jour de chaque Période de facturation. La Date d'échéance est fixée à cinq (5) jours calendrier après la date de la facture ; l'encaissement a lieu à cette date ou aux alentours de celle-ci. La Redevance de licence afférente à la première Période de facturation est payée lors de la Commande ou, après une Période d'essai, lors de l'activation ; le Compte est mis à disposition pour une utilisation payante une fois le paiement réussi. Dans le cas d'une Formule annuelle, la Redevance de licence est facturée à l'avance par période de douze mois. La Redevance de licence au prorata pour les Moniteurs actifs supplémentaires (article 5.4) et pour une extension de la Formule d'abonnement (article 4.4) est facturée dès que le nombre plus élevé est atteint ou que l'extension prend effet, avec la même Date d'échéance de cinq (5) jours calendrier après la date de la facture.

10.3 **Consommation et prestations : à terme échu.** La Redevance d'utilisation et les prestations sont facturées à terme échu par mois civil, dans les trois (3) premiers Jours ouvrables du mois suivant. La Date d'échéance est fixée à cinq (5) jours calendrier après la date de la facture ; l'encaissement a lieu à la Date d'échéance. BIQSDRIVE peut combiner ces montants et la Redevance de licence sur une seule facture et en un seul encaissement ; dans ce cas, la Date d'échéance du présent article s'applique à l'ensemble.

10.4 **Notification préalable.** La facture, transmise par e-mail, via le Compte ou via Peppol, vaut notification préalable du montant et de la date de l'encaissement. Les Parties conviennent que cette notification peut intervenir au moins deux (2) jours calendrier avant l'encaissement, par dérogation au délai standard de quatorze (14) jours calendrier prévu par les règles SEPA.

10.5 **Tranches de consommation et décompte intermédiaire.**

(a) Chaque fois que les Redevances d'utilisation non encore facturées atteignent une Tranche de consommation de 750 EUR (hors TVA), BIQSDRIVE facture cette tranche à titre intermédiaire et en encaisse le montant via le Moyen de paiement (domiciliation SEPA). La Date d'échéance est fixée à deux (2) jours calendrier après la date de la facture.

(b) Le solde inférieur à 750 EUR est facturé à la fin du mois conformément à l'article 10.3.

(c) Si l'encaissement d'un décompte intermédiaire échoue, BIQSDRIVE peut, après notification au Client, suspendre les Services à l'usage jusqu'à la réception du paiement, à l'exception des déclarations Dimona flexi, qui se poursuivent conformément à l'article 7.7 et dont la redevance reste due et exigible. Le reste de la Plateforme reste disponible, sans préjudice de l'article 11.

(d) Après un Incident de paiement, BIQSDRIVE peut appliquer à ce Client une Tranche de consommation moins élevée, moyennant notification. Le Client peut demander une Tranche de consommation plus élevée ; BIQSDRIVE peut la subordonner à un Dépôt de garantie.

10.6 **Dépôt de garantie.** BIQSDRIVE peut demander un Dépôt de garantie s'élevant au maximum à une (1) fois la Redevance d'utilisation mensuelle estimée (calculée conformément à l'Annexe B), dans les cas suivants :

(a) lors de la Commande ou de l'activation, lorsque (i) le Client n'a pas d'historique de paiement auprès de BIQSDRIVE et que sa Redevance d'utilisation mensuelle estimée est supérieure à 750 EUR, (ii) le Client ne dispose que d'un mandat SEPA Core, ou (iii) des créances antérieures de BIQSDRIVE sur le Client sont restées impayées ;

(b) à tout moment en cours de Contrat, après un Incident de paiement qui n'a pas été régularisé dans le délai prévu à l'article 11.2, ou après deux Incidents de paiement dans un délai de douze (12) mois ;

(c) à tout moment en cours de Contrat, lorsque des éléments objectifs indiquent une détérioration grave de la solvabilité du Client, tels que des dettes sociales ou fiscales arriérées, une saisie ou un protêt.

> Le Dépôt de garantie est payable dans les dix (10) jours calendrier suivant la demande, via le Moyen de paiement. Il ne produit pas d'intérêts. BIQSDRIVE peut, après notification au Client, affecter le Dépôt de garantie aux montants impayés à leur Date d'échéance ; le Client le reconstitue alors dans les dix (10) jours calendrier. BIQSDRIVE rembourse le Dépôt de garantie dans les trente (30) jours calendrier suivant la fin du Contrat, après compensation des montants restant dus, ou plus tôt après douze (12) mois consécutifs sans Incident de paiement. Le défaut de paiement du Dépôt de garantie dans les délais constitue un Incident de paiement.

10.7 **Factures.** BIQSDRIVE facture par voie électronique, via Peppol lorsque la loi l'exige, et met également les factures à disposition dans le Compte. Le Client communique à BIQSDRIVE son identifiant Peppol correct.

10.8 **Contestation.** Le Client qui conteste une facture le fait par écrit (e-mail ou ticket de support) et de manière motivée, dans les quinze (15) jours calendrier suivant la date de la facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée, sauf preuve contraire. La partie non contestée reste payable à la Date d'échéance.

10.9 **Rétrocession.** Le Client ne demandera aucune rétrocession (storno) ni aucune rétrofacturation (chargeback) de montants qui sont dus et qui ne sont pas contestés de bonne foi. S'il le fait néanmoins, cela constitue un Incident de paiement et les frais réels de la banque sont à la charge du Client.

10.10 **Paiement tardif.** En cas de non-paiement à la Date d'échéance, la Partie redevable du montant est en défaut de plein droit et sans mise en demeure. Le montant impayé est alors majoré de plein droit et sans mise en demeure (a) des intérêts prévus par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, et (b) d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de dix pour cent (10 %) du montant impayé, avec un minimum de quarante euros (40 EUR), sans préjudice du droit à l'indemnisation de frais de recouvrement raisonnables plus élevés et démontrés. Cette disposition s'applique au Client et à BIQSDRIVE, notamment aux remboursements dus par BIQSDRIVE.

10.11 Les paiements sont imputés d'abord sur les frais, ensuite sur les intérêts et indemnités, et enfin sur le principal restant dû le plus ancien.

10.12 Une réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement. Le Client ne peut suspendre que le paiement (a) de la partie d'une facture qu'il conteste dans les délais et de bonne foi conformément à l'article 10.8, et (b) en cas de manquement grave de BIQSDRIVE qu'il a signalé par écrit, de la partie de la redevance qui correspond à ce manquement, jusqu'à ce qu'il ait été remédié au manquement.

10.13 **Remboursements.** BIQSDRIVE effectue tout remboursement prévu par le présent Contrat dans les trente (30) jours calendrier suivant la date à laquelle le Contrat ou l'élément concerné prend fin ou, si elle est postérieure, suivant la naissance du droit au remboursement. Le dernier jour de ce délai vaut Date d'échéance aux fins de l'article 10.10.

Article 11. Incidents de paiement, suspension et résolution

11.1 **Avis et nouvelle tentative.** En cas d'Incident de paiement, BIQSDRIVE avertit immédiatement le Client par e-mail (contact de facturation et Administrateur) et par un avis dans le Compte, et procède à une nouvelle tentative d'encaissement dans les trois (3) Jours ouvrables. Dans l'intervalle, le Client peut virer le montant avec la communication structurée de la facture.

11.2 **Mise en demeure avec délai de dix jours.** Si le montant n'a pas été intégralement reçu trois (3) Jours ouvrables après le premier avis, BIQSDRIVE adresse au Client, par e-mail et dans le Compte, une mise en demeure mentionnant :

(a) le montant impayé et les factures concernées ;

(b) un délai de dix (10) jours calendrier pour payer, à compter du jour suivant la réception de la mise en demeure conformément à l'article 24.2 ;

(c) les possibilités de paiement ;

(d) l'avertissement exprès qu'à l'expiration de ce délai, BIQSDRIVE suspendra l'accès au Compte et pourra ensuite résoudre le Contrat.

11.3 **Suspension.** Si le montant n'a pas été intégralement payé à l'expiration du délai prévu à l'article 11.2, BIQSDRIVE peut suspendre l'accès au Compte. Pendant la Suspension :

(a) les Données du Client restent conservées sans modification et de manière sécurisée ; elles ne sont pas effacées ;

(b) les Utilisateurs et les Utilisateurs du portail n'ont pas accès, à l'exception de l'accès de l'Administrateur à la page de paiement et à la gestion du Moyen de paiement ;

(c) le Client peut demander une Exportation des données, que BIQSDRIVE met à disposition dans les cinq (5) Jours ouvrables ;

(d) les intégrations avec les Services tiers sont mises en pause, y compris l'Automatisation des paiements, à l'exception des déclarations Dimona flexi, qui se poursuivent conformément à l'article 7.7 ; le contrat du Client avec Pay. et ses terminaux de paiement continuent de fonctionner (Annexe D.8) ; le Client reste responsable de l'exécution de ses obligations envers des tiers (tels que les autorités publiques et les centres d'examen) par d'autres canaux ;

(e) la Redevance de licence et les frais de service des terminaux de paiement restent dus, et la redevance pour les déclarations Dimona flexi facturées que BIQSDRIVE introduit pendant la Suspension (article 7.7 et Annexe B.2) reste due et exigible.

11.4 **Réactivation.** BIQSDRIVE réactive le Compte au plus tard le Jour ouvrable suivant la réception du paiement intégral de tous les montants exigibles, y compris les intérêts et indemnités, et, si BIQSDRIVE a demandé un Dépôt de garantie conformément à l'article 10.6, suivant la réception de ce Dépôt de garantie.

11.5 **Résolution.** Si le Client n'a pas payé tous les montants exigibles dans les trente (30) jours calendrier suivant le début de la Suspension, BIQSDRIVE peut résoudre le Contrat de plein droit et sans intervention judiciaire, par une notification par e-mail mentionnant le manquement. Une mise en demeure supplémentaire n'est pas requise ; la mise en demeure prévue à l'article 11.2 suffit. En cas de résolution :

(a) tous les montants restant dus, y compris la Redevance de licence jusqu'à la date de la résolution, deviennent immédiatement exigibles ;

(b) le Client est redevable d'une indemnité forfaitaire égale à ce qu'il aurait dû payer s'il avait lui-même résilié le Contrat à la date de la résolution : dans le cas d'une Formule mensuelle, la Redevance de licence jusqu'à la fin de la Période de facturation qui suit celle au cours de laquelle intervient la résolution (article 4.2) ; dans le cas d'une Formule annuelle, la Redevance de licence pour les deux (2) mois suivant la date de la résolution (article 4.5 (a)), majorée de l'indemnité visée à l'article 4.5 (b), calculée comme si la résiliation avait été notifiée à la date de la résolution. Les Redevances de licence payées anticipativement pour la période postérieure à la résolution sont compensées avec cette indemnité ; un éventuel solde est remboursé ;

(c) la période de récupération prévue à l'article 13.3 (c) prend cours à la date de la résolution ou, si le Client demande une période de transition (article 13.3 (b)), à la fin de celle-ci. Pendant la période de récupération, le Client peut obtenir son Exportation des données, indépendamment de sa situation de paiement et sans préjudice des créances de BIQSDRIVE.

11.6 **Services à l'usage entraînant des coûts externes.** Dès la survenance d'un Incident de paiement, BIQSDRIVE peut, après notification au Client, suspendre immédiatement les Services à l'usage pour lesquels elle paie elle-même des coûts à des tiers (tels que les vérifications itsme et les SMS), jusqu'à la régularisation du paiement. Le reste de la Plateforme reste disponible jusqu'à la Suspension prévue à l'article 11.3.

11.7 **Montants contestés.** L'article 11 ne s'applique pas à la partie d'une facture qui a été contestée dans les délais et de bonne foi conformément à l'article 10.8, tant que le Client paie la partie non contestée.

11.8 **Insolvabilité.** L'article 11 est appliqué dans le respect des dispositions impératives du Livre XX du Code de droit économique, notamment pendant une procédure de réorganisation judiciaire.

11.9 Le fait de ne pas exercer ou d'exercer tardivement les droits découlant du présent article ne vaut pas renonciation. BIQSDRIVE n'est pas responsable des conséquences d'une Suspension ou d'une résolution appliquée conformément au présent article.

Article 12. Sécurité

12.1 BIQSDRIVE prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser la Plateforme et les Données du Client, telles que décrites à l'Annexe C (Appendice 2). BIQSDRIVE peut adapter ces mesures à l'état de la technique, sans abaisser le niveau de sécurité.

12.2 Toutes les communications entre les utilisateurs et la Plateforme sont chiffrées (HTTPS/TLS).

Article 13. Données du Client, exportation et changement de fournisseur

13.1 **Droits sur les Données du Client.** Le Client conserve tous les droits sur les Données du Client. BIQSDRIVE utilise les Données du Client exclusivement pour exécuter ses services, conformément à l'Annexe C. BIQSDRIVE peut utiliser les Données de la Plateforme aux fins visées à l'article 14.2 et, sous forme anonymisée, pour améliorer et développer la Plateforme. BIQSDRIVE ne vend pas de Données du Client et n'utilise pas de Données du Client pouvant être rattachées à des personnes physiques ou au Client pour entraîner des modèles d'intelligence artificielle, à moins que le Client ne donne son accord écrit préalable à cet effet.

13.2 **Exportation pendant la durée du Contrat.** Le Client peut à tout moment, sans frais supplémentaires, effectuer une Exportation des données au moyen des fonctions d'exportation de la Plateforme, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, tel que décrit à l'Annexe A.

13.3 **Changement de fournisseur et sortie.** En cas de cessation du Contrat, pour quelque raison que ce soit, les règles suivantes s'appliquent :

(a) **Préavis.** Le Client peut demander à passer à un autre fournisseur ou à sa propre infrastructure, ou demander l'effacement de ses données, moyennant le préavis prévu à l'article 4. Celui-ci n'excède jamais deux (2) mois.

(b) **Période de transition.** À la demande du Client, la fin du préavis, ou la résolution conformément à l'article 11.5, est suivie d'une période de transition de trente (30) jours calendrier au maximum, pendant laquelle BIQSDRIVE poursuit la prestation des services contre paiement de la Redevance de licence habituelle pour cette période, et fournit une assistance raisonnable pour le changement de fournisseur et la stratégie de sortie du Client. Pendant la période de transition et la période de récupération, BIQSDRIVE assure la continuité du service, informe le Client des risques connus pour cette continuité et maintient un niveau de sécurité élevé. Le Client peut prolonger une fois la période de transition d'une durée qu'il juge appropriée. Après une résolution conformément à l'article 11.5, la Redevance de licence habituelle pour la période de transition est facturée à l'avance.

(c) **Période de récupération.** Après la fin du Contrat, ou de la période de transition, le Client peut récupérer gratuitement son Exportation des données pendant trente (30) jours calendrier. Il en va de même après une résolution conformément à l'article 11.5.

(d) **Effacement.** À l'expiration de la période de récupération, BIQSDRIVE efface toutes les Données du Client, sous réserve des obligations légales de conservation qui incombent à BIQSDRIVE elle-même. Les copies figurant dans les sauvegardes sont effacées selon la rotation prévue à l'Annexe A, au plus tard dans un délai de trente-cinq (35) jours calendrier après la fin de la période de récupération. Sur demande, BIQSDRIVE confirme l'effacement par écrit au Client.

(e) **Impossibilité technique.** Si le changement de fournisseur n'est pas techniquement réalisable dans un délai de trente (30) jours calendrier, BIQSDRIVE le signale au Client dans les quatorze (14) Jours ouvrables suivant la demande, en indiquant les motifs et un délai alternatif de sept (7) mois au maximum. Le Client peut prolonger ce délai une fois.

(f) **Frais.** L'Exportation des données standard et l'effacement sont toujours gratuits. L'assistance au changement de fournisseur que BIQSDRIVE doit fournir en vertu du présent article est gratuite à partir du 12 janvier 2027. Jusqu'au 11 janvier 2027 inclus, BIQSDRIVE ne peut facturer pour cette assistance qu'une redevance n'excédant pas les coûts directement liés à celle-ci et qu'elle communique dans la Liste de prix avant la conclusion du Contrat. Les services qui ne relèvent pas de cette assistance et que le Client demande expressément, tels que la formation, le nettoyage ou la conversion de données dans un format spécifique d'un nouveau fournisseur, ou les développements sur mesure, sont facturés aux tarifs de la Liste de prix, après offre préalable.

(g) **Étendue.** Les données exportables et les données exclues sont énumérées de manière exhaustive à l'Annexe A.

(h) **Fin.** En cas de changement de fournisseur, le Contrat prend fin lorsque celui-ci a été mené à bien ; si le Client opte uniquement pour l'effacement, le Contrat prend fin à la fin du préavis. BIQSDRIVE communique la date de fin au Client.

13.4 BIQSDRIVE publie sur www.biqsdrive.com/fr/donnees les informations relatives aux procédures de changement de fournisseur, aux formats d'exportation, à la juridiction dont relève l'infrastructure TIC de la Plateforme, ainsi qu'une description générale des mesures techniques, organisationnelles et contractuelles prises contre l'accès d'autorités publiques situées hors de l'Union européenne aux données à caractère non personnel. Le registre à jour des structures de données et des formats est publié sur www.biqsdrive.com/fr/donnees et est transmis gratuitement sur demande adressée à data@biqsdrive.com.

13.5 Il incombe au Client lui-même d'exporter et d'archiver en temps utile les données qu'il est légalement tenu de conserver. Après la période de récupération, BIQSDRIVE ne peut plus mettre de données à disposition.

Article 14. Protection des données à caractère personnel

14.1 Pour les données à caractère personnel contenues dans les Données du Client, le Client est responsable du traitement et BIQSDRIVE est sous-traitant. L'Annexe C (Contrat de sous-traitance) fait partie intégrante du présent Contrat et est acceptée en même temps que celui-ci.

14.2 Pour les données des personnes de contact et des Utilisateurs du Client que BIQSDRIVE traite aux fins de la gestion des comptes, de la facturation, de la sécurité, du support et de la communication relative à ses services, BIQSDRIVE est elle-même responsable du traitement, conformément à sa déclaration de confidentialité disponible sur www.biqsdrive.com/fr/declaration-de-confidentialite. Les questions et demandes à ce sujet peuvent être adressées à privacy@biqsdrive.com.

Article 15. Propriété intellectuelle

15.1 Tous les droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme, le logiciel, la Documentation, les structures de bases de données et les marques de BIQSDRIVE appartiennent à BIQSDRIVE ou à ses concédants de licence. Le présent Contrat ne transfère aucun droit, à l'exception du droit d'utilisation prévu à l'article 5.

15.2 BIQSDRIVE peut utiliser librement et sans contrepartie les suggestions et les commentaires du Client.

15.3 Le Client concède à BIQSDRIVE le droit d'héberger, de copier et de traiter les Données du Client dans la mesure nécessaire à l'exécution du présent Contrat.

15.4 **Garantie d'éviction.** BIQSDRIVE défend le Client contre les revendications de tiers alléguant que la Plateforme, telle que fournie par BIQSDRIVE, porte atteinte à leurs droits de propriété intellectuelle dans l'Union européenne, et prend en charge les montants auxquels le Client est définitivement condamné ou que BIQSDRIVE accepte dans le cadre d'une transaction, à condition que le Client informe BIQSDRIVE sans délai, lui laisse la direction de la défense et coopère raisonnablement. BIQSDRIVE peut modifier ou remplacer la Plateforme, obtenir une licence ou, si cela n'est pas raisonnablement possible, mettre fin au Contrat moyennant le remboursement des redevances payées anticipativement pour la période postérieure à la date de fin. Cette garantie contre les revendications de tiers ne s'applique pas aux revendications découlant des Données du Client, de modifications qui n'ont pas été apportées par BIQSDRIVE ou d'une combinaison avec des produits qui n'ont pas été fournis par BIQSDRIVE.

Article 16. Confidentialité

16.1 Chaque Partie garde confidentielles les informations de l'autre Partie qui sont désignées comme confidentielles ou qui doivent raisonnablement être considérées comme confidentielles, ne les utilise qu'aux fins de l'exécution du présent Contrat et les protège avec au moins le même soin que ses propres informations confidentielles, et en tout état de cause avec un soin raisonnable.

16.2 Cette obligation ne s'applique pas aux informations qui sont publiques sans faute de la Partie destinataire, que celle-ci possédait déjà légitimement ou a développées de manière indépendante, ou qu'elle est tenue de divulguer en vertu de la loi ou d'une décision d'une autorité publique ou d'un tribunal ; dans ce dernier cas, elle en informe préalablement l'autre Partie, dans la mesure où cela est permis.

16.3 Cette obligation s'applique pendant la durée du Contrat et pendant cinq (5) ans après la fin de celui-ci.

Article 17. Garanties

17.1 BIQSDRIVE garantit que la Plateforme fonctionne pour l'essentiel comme décrit dans la Documentation et qu'elle-même exécute ses services de manière professionnelle. En cas de manquement, BIQSDRIVE y remédie dans un délai raisonnable. Si elle n'y parvient pas, le Client peut mettre fin au Contrat moyennant le remboursement de la Redevance de licence payée anticipativement pour la période postérieure à la date de fin, sans préjudice de l'article 18.

17.2 BIQSDRIVE ne garantit pas que la Plateforme fonctionne sans interruption ni erreur, ni qu'elle réponde à tous les besoins spécifiques du Client. BIQSDRIVE s'efforce d'adapter la Plateforme à la réglementation applicable aux auto-écoles et aux centres de formation en Belgique, mais le Client reste responsable du respect de ses propres obligations légales et du contrôle des données qu'il transmet à des tiers au moyen de la Plateforme.

17.3 Les autres garanties, expresses ou implicites, sont exclues dans la mesure permise par la loi.

Article 18. Responsabilité

18.1 Chaque Partie est responsable du dommage que l'autre Partie subit en conséquence directe d'un manquement qui lui est imputable, dans les limites du présent article.

18.2 Aucune des Parties n'est responsable du dommage indirect, tel que le manque à gagner, la perte de chiffre d'affaires, la perte de clients ou de goodwill, l'atteinte à la réputation et les coûts d'un logiciel de remplacement. En cas de perte ou d'endommagement des Données du Client, l'obligation de BIQSDRIVE est limitée à la restauration à partir de la dernière sauvegarde disponible et à des efforts raisonnables pour reconstituer les données, sauf si la perte résulte de la non-exécution des sauvegardes conformément à l'Annexe A.

18.3 La responsabilité totale de chaque Partie, pour l'ensemble des faits dommageables confondus survenant au cours d'une même année contractuelle, est limitée au total des Redevances de licence (hors TVA) afférentes à la période de douze (12) mois précédant le premier fait dommageable de cette année contractuelle, quelle que soit la date à laquelle elles ont été facturées ou payées. On entend par année contractuelle chaque période de douze (12) mois à compter de la conclusion du Contrat. Les Redevances d'utilisation, les redevances des Packs de support et les redevances uniques ne sont pas prises en compte. Si le Contrat est en cours depuis moins de douze mois, ou si le fait survient pendant la Période d'essai, cette limite est égale à la Redevance de licence pour douze mois de la Formule d'abonnement choisie, selon la Liste de prix en vigueur au moment du premier fait dommageable ; pendant la Période d'essai, dans le cas d'une formule pour auto-écoles, cette Redevance de licence est calculée sur le nombre de Moniteurs actifs que le Client peut utiliser conformément à l'article 3.8 (e).

18.4 Les limitations du présent article ne s'appliquent pas :

(a) en cas de faute intentionnelle, de dol ou de faute grave ;

(b) en cas de dommage causé à la vie ou à l'intégrité physique ou psychique d'une personne ;

(c) pour les obligations de paiement de chaque Partie (y compris les remboursements par BIQSDRIVE), pour une violation de l'article 5.3 (b), (c) ou (d) par le Client, pour la garantie contre les revendications de tiers prévue à l'article 15.4 et pour l'indemnité forfaitaire prévue à l'article 22 ;

(d) dans la mesure où la loi interdit une limitation.

18.5 Les limitations du présent article s'appliquent à toutes les actions, qu'elles soient de nature contractuelle ou extracontractuelle. Les administrateurs, travailleurs, Prestataires sous-traitants et Sous-traitants ultérieurs d'une Partie (agents d'exécution) peuvent s'en prévaloir.

18.6 Les crédits de service prévus à l'Annexe A sont imputés sur d'éventuels dommages et intérêts dus pour la même indisponibilité.

18.7 Une action en dommages et intérêts doit, à peine de déchéance, être introduite en justice dans un délai de deux (2) ans à compter du moment où la Partie lésée a eu connaissance, ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance, du dommage et de la Partie responsable, sauf dans les cas visés à l'article 18.4 (a) et (b).

Article 19. Force majeure

19.1 Aucune des Parties n'est responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure, à savoir un événement échappant à son contrôle raisonnable qu'elle ne pouvait raisonnablement ni prévoir ni éviter, tel que des catastrophes naturelles, une pandémie, une guerre, le terrorisme, des

cyberattaques à grande échelle malgré des mesures de sécurité appropriées, des pannes générales de l'internet ou de l'approvisionnement en électricité, des pannes de centres de données échappant au contrôle de BIQSDRIVE, et des mesures prises par les autorités publiques.

19.2 Les obligations de paiement ne sont jamais suspendues par la force majeure. Un manquement d'un Prestataire sous-traitant ne constitue un cas de force majeure que si ce Prestataire sous-traitant est lui-même frappé par un cas de force majeure.

19.3 La Partie affectée en informe sans délai l'autre Partie et limite autant que possible les conséquences. Si la force majeure dure plus de soixante (60) jours calendrier, chaque Partie peut mettre fin au Contrat par e-mail, sans indemnité, moyennant le remboursement de la Redevance de licence payée anticipativement pour la période postérieure à la date de fin.

Article 20. Modification du Contrat

20.1 BIQSDRIVE peut modifier le présent Contrat pour un motif valable, tel qu'une modification de la législation ou de la jurisprudence, une décision d'une autorité publique, des exigences de sécurité, des modifications affectant les Services tiers, de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services, ou l'évolution de la Plateforme.

20.2 BIQSDRIVE notifie les modifications au Client au moins trente (30) jours calendrier avant leur date d'entrée en vigueur, par e-mail et dans le Compte, avec un résumé des modifications et le nouveau texte intégral. Pour les modifications qui affectent les droits ou obligations du Client de manière substantielle et défavorable, ce délai est d'au moins soixante (60) jours calendrier.

20.3 Le Client qui n'accepte pas une modification substantiellement défavorable peut mettre fin au Contrat sans frais avant la date d'entrée en vigueur, moyennant le remboursement de la Redevance de licence payée anticipativement pour la période postérieure à la date de fin. S'il ne le fait pas, la modification s'applique à partir de la date d'entrée en vigueur.

20.4 Les modifications qui sont exclusivement à l'avantage du Client, qui sont purement rédactionnelles ou qui sont imposées immédiatement par la loi peuvent entrer en vigueur immédiatement.

20.5 Les dérogations individuelles au présent Contrat ne sont valables que si elles ont été convenues par écrit (y compris par e-mail) par des personnes habilitées à cet effet.

Article 21. Cession

21.1 Le Client ne peut céder le Contrat qu'avec l'accord écrit préalable de BIQSDRIVE. BIQSDRIVE ne refuse pas cet accord sans motif raisonnable, par exemple en cas de cession de l'entreprise ou de l'Activité de formation du Client à un repreneur qui reprend les obligations du Client.

21.2 BIQSDRIVE peut céder le Contrat, y compris l'Annexe C, en tout ou en partie, à une société liée ou à un repreneur de tout ou partie de ses activités relatives à la Plateforme, que ce soit par voie de vente, d'apport, de fusion ou de scission. Le Client y consent d'ores et déjà. La cession prend effet à l'égard du Client par voie de notification ; BIQSDRIVE est, à compter de ce moment, libérée des engagements qui deviennent exigibles après la cession. Le Client peut résilier le Contrat sans frais dans les trente (30) jours calendrier suivant la notification, moyennant un préavis de deux (2) mois, si la cession porte atteinte de manière substantielle à ses intérêts légitimes, avec remboursement des redevances payées anticipativement pour la période postérieure à la date de fin.

Article 22. Non-sollicitation

22.1 Sauf accord écrit préalable, aucune des Parties ne sollicitera activement, pendant la durée du Contrat et pendant douze (12) mois après la fin de celui-ci, les travailleurs ou collaborateurs indépendants de l'autre Partie qui ont été directement impliqués dans l'exécution du présent

Contrat. Les réponses à des offres d'emploi générales ne sont pas visées par la présente disposition. En cas de violation, la Partie qui en est l'auteur est redevable d'une indemnité forfaitaire de 15 000 EUR par personne qui, après une telle sollicitation, pendant la durée du Contrat ou dans les douze (12) mois suivant la fin de celui-ci, entre au service de cette Partie ou travaille directement ou indirectement pour elle ; les Parties estiment au préalable ce montant raisonnable compte tenu des coûts de recrutement et de formation et de la perte de connaissances.

Article 23. Références

23.1 BIQSDRIVE peut mentionner le nom et le logo du Client à titre de référence sur son site internet et dans ses supports commerciaux. Le Client peut à tout moment le refuser ou le révoquer par e-mail.

Article 24. Notifications et preuve

24.1 Toutes les notifications effectuées en vertu du présent Contrat, y compris les mises en demeure, les résiliations et les résolutions, sont valablement faites par e-mail aux adresses que le Client a indiquées dans le Compte, et à info@biqsdrive.com pour BIQSDRIVE. Les communications opérationnelles peuvent également se faire via le Compte. Un envoi recommandé n'est pas requis.

24.2 Un e-mail est réputé reçu le premier Jour ouvrable suivant son envoi, sauf si l'expéditeur reçoit un avis de non-remise.

24.3 Les enregistrements électroniques de BIQSDRIVE (tels que les journaux, les enregistrements de consommation, le comptage des Moniteurs actifs et l'enregistrement de l'acceptation) font foi entre les Parties, sauf preuve contraire.

Article 25. Langue

25.1 Le présent Contrat est disponible en néerlandais et en français. En cas de divergence d'interprétation, la version néerlandaise prévaut.

Article 26. Dispositions finales

26.1 Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties concernant son objet.

26.2 Si une disposition est nulle ou non exécutoire, en tout ou en partie, les autres dispositions restent pleinement en vigueur. Les Parties remplacent de bonne foi la disposition concernée par une disposition valable qui se rapproche le plus possible de l'intention initiale.

26.3 Le fait de ne pas exercer un droit, ou de l'exercer tardivement, n'emporte pas renonciation à ce droit.

26.4 Les Parties sont des cocontractants indépendants. Le présent Contrat ne crée aucune société, aucun mandat ni aucune relation de travail.

Article 27. Droit applicable et litiges

27.1 Le présent Contrat est régi par le droit belge.

27.2 Les Parties s'efforcent d'abord de résoudre un litige à l'amiable par une concertation entre leurs responsables. Cette concertation dure au maximum trente (30) jours calendrier à compter d'une notification écrite du litige ; chaque Partie peut ensuite soumettre le litige au tribunal. Les Parties peuvent, d'un commun accord, faire appel à un médiateur agréé. Cela n'empêche pas une Partie de solliciter des mesures urgentes ou conservatoires ni de recouvrer des créances pécuniaires non contestées.

27.3 À défaut de règlement amiable, sont exclusivement compétents : le tribunal de l'entreprise d'Anvers, division Hasselt ; pour les litiges qui ne relèvent pas de sa compétence, le tribunal de première instance du Limbourg, division Hasselt ; et pour les litiges qui relèvent de la compétence du juge de paix, la justice de paix du premier canton de Hasselt.

Annexe A. Description des services, SLA et sortie

A.1 Fonctionnalités

Les fonctionnalités de chaque Formule d'abonnement sont décrites dans la Liste de prix et la Documentation. La Plateforme comprend notamment : la planification et l'agenda, le portail élèves et participants, le portail entreprises pour la formation des travailleurs, les intégrations avec les autorités publiques et les centres d'examen (comme pour l'aptitude professionnelle Code 95), le suivi numérique des leçons via l'environnement moniteur sur smartphone, des Agents IA qui répondent à des questions, recherchent des données dans la limite des droits de l'Utilisateur, signalent et font des propositions (article 6.9), l'Automatisation des paiements (Annexe D), les invitations à laisser un avis ou à répondre à une enquête auprès de Services tiers que le Client connecte lui-même (article 7.6), le module Prospects (CRM) avec le formulaire d'information, le suivi automatique et la mesure des publicités (articles 6.11 et 7.8), le module RH et pointage (horaires de travail, congés et absences et pointage, article 6.10), dès leur disponibilité, les déclarations Dimona flexi (article 7.7), et des Services à l'usage tels que la vérification d'identité et les SMS.

A.2 Disponibilité

Objectif : disponibilité de l'environnement de production (environnement de gestion, portails et environnement moniteur sur smartphone) de 99,5 % par mois civil.

Calcul : (nombre total de minutes du mois - minutes d'indisponibilité) / nombre total de minutes du mois x 100.

Ne sont pas comptabilisés comme indisponibilité : la maintenance planifiée (au maximum 8 heures par mois, annoncée au moins 48 heures à l'avance, de préférence la nuit entre 22 h et 6 h, ou le week-end) ; les interventions de sécurité urgentes ; la force majeure ; les dysfonctionnements des Services tiers ; les causes se situant chez le Client ou dans son environnement informatique ; une Suspension ou un blocage conformément à l'article 5.5 ou 11.

A.3 Crédits de service

Disponibilité au cours du mois	Crédit de service (% de la Redevance de licence mensuelle)
99,0 % à < 99,5 %	5 %
97,0 % à < 99,0 %	10 %
< 97,0 %	25 %

Le Client demande le crédit de service dans les trente (30) jours calendrier suivant la fin du mois. Celui-ci est imputé sur la facture suivante et s'élève au maximum à 25 % par mois. En cas de disponibilité inférieure à 97,0 % pendant deux mois consécutifs, ou pendant trois mois au cours d'une période de six mois, le Client peut mettre fin au Contrat avec effet immédiat, avec remboursement de la Redevance de licence payée anticipativement pour la période postérieure à la date de fin. Les crédits de service sont imputés sur d'éventuels dommages et intérêts dus pour la même indisponibilité (article 18.6), sans préjudice de ce droit de mettre fin au Contrat.

A.4 Support

Pour chaque Client : l'agent de support IA est disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine via la fonction de support de la Plateforme. Les dysfonctionnements qui rendent l'ensemble de la Plateforme ou une fonction critique (telle que la planification ou l'inscription aux examens) inutilisable pour tous les Utilisateurs sont traités en priorité.

Packs de support : le Client choisit un Pack de support. Le contenu, les délais de réaction pour les tickets de support et les tarifs de chaque pack figurent dans la Liste de prix. Les Packs de support Professional et Enterprise comprennent également un support téléphonique pendant les Heures de bureau ; le Pack de support Essential ne comprend pas de support téléphonique.

Pack de support	Redevance	Délai de réaction pour les tickets de support	Support téléphonique
Essential	Incluse	Dans les trois (3) Jours ouvrables suivant la réception	Non
Professio-nal	Selon la Liste de prix, par mois	Selon la Liste de prix, pendant les Heures de bureau, et en tout cas dans les trois (3) Jours ouvrables	Pendant les Heures de bureau
Enterprise	Selon la Liste de prix, par mois	Selon la Liste de prix, pendant les Heures de bureau, et en tout cas dans les trois (3) Jours ouvrables	Pendant les Heures de bureau

Le Client peut modifier ou résilier son Pack de support par mois civil, avec effet à partir du mois civil suivant. Les délais de réaction exprimés en heures ne courent que pendant les Heures de bureau. Le délai de réaction constitue une obligation de résultat : BIQSDRIVE répond sur le fond à chaque ticket de support dans le délai du pack choisi. Quant à la solution elle-même, BIQSDRIVE contracte une obligation de moyens : elle s'efforce de remédier aux dysfonctionnements aussi rapidement que raisonnablement possible.

A.5 Sauvegarde et restauration

- Sauvegarde complète quotidienne, chiffrée, conservée sur un site distinct au sein de l'Espace économique européen.
- Durée de conservation des sauvegardes : 30 jours calendrier (sur une base glissante). Point de reprise (RPO) : 24 heures. Délai de rétablissement visé (RTO) pour une restauration complète de la Plateforme : 1 Jour ouvrable.
- La restauration d'une sauvegarde à la demande du Client, par exemple à la suite d'une erreur du Client lui-même, peut être facturée aux tarifs par quart d'heure du Pack de support choisi conformément à la Liste de prix.

A.6 Données exportables (liste exhaustive)

Catégorie	Contenu	Format
1. Élèves, partici-pants aux forma-tions et candidats	Données d'identification, de contact et de dossier, guides et représentants (tels que les parents ou le tuteur)	CSV/XLSX et JSON
2. Inscriptions et planification	Inscriptions, forfaits, formations, planification des leçons, agenda, disponibilités	CSV/XLSX et JSON
3. Leçons et suivi	Leçons et heures de formation enregistrées, évaluations, suivi numérique des le-çons, fiches de suivi	CSV/XLSX et JSON
4. Examens et attestations	Réservations, convocations, résultats et attestations tels qu'enregistrés dans la Plateforme	CSV/XLSX et JSON

Catégorie	Contenu	Format
5. Ressources	Moniteurs, véhicules, locaux et lieux	CSV/XLSX et JSON
6. Clients entreprises	Clients entreprises, personnes de contact, participants des clients entreprises et parcours	CSV/XLSX et JSON
7. Finances	Factures, paiements (avec leur source : Pay., virement ou espèces), rattachements, rappels et soldes tenus dans la Plateforme	CSV/XLSX et JSON ; factures en PDF
8. Documents	Documents téléversés par le Client ou générés par la Plateforme (attestations, contrats)	Format original ou PDF
9. Configuration et métadonnées	Tarifs, types de leçons, modèles, paramètres ; dates de création et de modification, auteur	JSON
10. Piste d'audit	L'historique des modifications que la Plateforme conserve pour chaque enregistrement (horodatage, Utilisateur, champ modifié)	CSV/JSON
11. Avis et enquêtes	Invitations planifiées et envoyées à laisser un avis ou à répondre à une enquête (destinataire, moment, Service tiers et statut) et désinscriptions des invitations à laisser un avis	CSV/XLSX et JSON
12. RH et pointage	Données contractuelles des collaborateurs, horaires de travail, jours fériés et jours de fermeture, types de congé et droits aux congés, demandes de congé et absences et décisions y afférentes, temps de travail avec les modifications, historique des collaborateurs ; dès leur disponibilité, déclarations Dimona flexi avec la réponse de l'ONSS	CSV/XLSX et JSON
13. Prospects (CRM)	Prospects avec leur suivi et leur historique, formulaires d'information, séquences de suivi et leur déroulement, signalements aux plateformes publicitaires	CSV/XLSX et JSON

Chaque exportation est accompagnée d'une description de la structure des données (dictionnaire de données). Le registre à jour des structures de données et des formats est publié sur www.biqsdrive.com/fr/donnees et est transmis gratuitement sur demande adressée à data@biqsdrive.com.

A.7 Éléments exclus de l'exportation

Uniquement : (1) le code source, les algorithmes et les logiciels de la Plateforme ; (2) les Données de la Plateforme (journaux internes, données de sécurité et de surveillance) ; (3) les statistiques agrégées anonymisées ; (4) les mots de passe, clés et autres données d'authentification ; (5) la configuration interne de l'infrastructure de BIQSDRIVE ; (6) les données qui ne sont disponibles qu'auprès d'un Service tiers (tel qu'une autorité publique, un centre d'examen, Isabel NV, Pay. ou un service d'avis ou d'enquêtes visé à l'article 7.6) ; (7) les opérations bancaires sortantes et non rattachées, que la Plateforme ne conserve pas (Annexe D.4). Cette exclusion n'entrave pas le changement de fournisseur du Client.

A.8 Procédure de sortie

Étape	Délai	Ce qui se passe
1. Résiliation ou résolution	Formule mensuelle : fin de la Période de facturation qui suit celle de la résiliation (art. 4.2). Formule annuelle : fin de la période en cours en cas de résiliation au plus tard 30 jours à l'avance (art. 4.3), ou, en cas de cessation anticipée, 2 mois à compter de la résiliation (art. 4.5)	Le Client notifie le changement de fournisseur ou l'effacement ; l'Exportation des données reste disponible gratuitement
2. Période de transition (sur demande)	Max. 30 jours calendrier, prolongeable une fois	Le service se poursuit moyennant la Redevance de licence habituelle ; assistance raisonnable au changement de fournisseur

Étape	Délai	Ce qui se passe
3. Période de récupération	30 jours calendrier	Le Client récupère gratuitement l'Exportation des données, y compris après une résolution pour défaut de paiement
4. Effacement	Après la période de récupération ; sauvegardes dans les 35 jours suivant la fin de la période de récupération	Toutes les Données du Client sont effacées ; confirmation écrite sur demande

Annexe B. Prix, consommation et paiement

B.1 Redevance de licence et Packs de support

La Redevance de licence pour la Formule mensuelle et la Formule annuelle (par Moniteur actif dans le cas d'une formule pour auto-écoles, fixe dans le cas d'une formule pour centres de formation), la remise applicable à la Formule annuelle, les Packs de support et les tarifs des prestations figurent dans la Liste de prix sur www.biqsdrive.com/fr/tarifs et dans la Commande.

B.2 Services à l'usage

Les Services à l'usage, leur unité et leur prix figurent dans la Liste de prix. La Liste de prix mentionne la Commission de plateforme (0,15 %), les frais de transaction de Pay. à titre informatif, le prix d'achat de 665 EUR par terminal et les frais de service de 22,95 EUR par mois. Le Client peut consulter sa consommation à tout moment dans le Compte. Pendant la Période d'essai, aucun Service à l'usage n'est disponible, à l'exception de la création gratuite de nouveaux dossiers, avec la consommation IA qui y est incluse (article 3.8 (b)).

Déclarations Dimona flexi (article 7.7). Le prix par déclaration Dimona flexi facturée figure dans la Liste de prix ; à la date de la présente version du Contrat, il s'élève à 0,50 EUR (hors TVA). Il est adapté conformément aux articles 9.5 et 9.6. Est comptée comme déclaration Dimona flexi facturée toute déclaration de début d'occupation (Dimona IN) d'un travailleur flexi-job (type FLX) que BIQSDRIVE introduit, sur instruction et au nom du Client, au moyen de l'accès de celui-ci, via le service web de l'ONSS et que l'ONSS accepte, avec ou sans avertissements, y compris lorsque l'ONSS indique à cette occasion que l'occupation n'est pas acceptée comme flexi-job. Une déclaration pour un jour et une déclaration pour une période comptent chacune pour une déclaration Dimona flexi facturée ; une nouvelle déclaration introduite après une annulation compte pour une nouvelle déclaration Dimona flexi facturée. Aucun plafond ne s'applique par travailleur flexi-job ou par jour : si BIQSDRIVE introduit plus d'une déclaration pour le même travailleur flexi-job le même jour, par exemple pour des prestations distinctes, chaque déclaration acceptée compte comme une déclaration Dimona flexi facturée. Ne sont pas facturées : les modifications des heures ou des dates déclarées, y compris lorsque la Plateforme les introduit automatiquement sur la base des enregistrements du temps de travail ; les annulations ; les consultations de l'état d'une déclaration ; les déclarations refusées par l'ONSS ; les déclarations qui, à la suite d'une erreur technique, ne parviennent pas à l'ONSS ; et les déclarations dans l'environnement de test de l'ONSS. Une déclaration Dimona flexi facturée est comptabilisée à la date à laquelle l'ONSS l'accepte et facturée à terme échu par mois civil en tant que Redevance d'utilisation (article 10.3) ; elle est prise en compte pour la Tranche de consommation (article 10.5) et pour l'estimation visée au point B.4. La redevance reste due et exigible pour les déclarations Dimona flexi facturées que BIQSDRIVE introduit pendant une Suspension ou une suspension des Services à l'usage (articles 7.7 et 10.5 (c)).

B.3 Calendrier de facturation et d'encaissement

Montant	Facture	Date d'échéance et encaissement
Licence Formule mensuelle	Le 1er jour de la Période de facturation (un mois à compter de la Date d'activation, art. 4.2)	Date de la facture + 5 jours calendrier
Licence Formule annuelle	Le 1er jour de la période de 12 mois (rappel 60 jours à l'avance)	Date de la facture + 5 jours calendrier
Pack de support payant	Par mois civil, à l'avance, le 1er jour du mois	Date de la facture + 5 jours calendrier
Moniteurs actifs supplémentaires et extensions (au prorata)	Dès que le nombre plus élevé est atteint ou que l'extension prend effet (art. 10.2)	Date de la facture + 5 jours calendrier
Consommation (solde du mois) et prestations	Dans les 3 Jours ouvrables suivant la fin du mois	Date de la facture + 5 jours calendrier
Commission de plateforme (Automatisation des paiements)	Par mois civil, à terme échu, dans les 3 Jours ouvrables suivant la fin du mois, avec un relevé des Paiements enregistrés	Date de la facture + 5 jours calendrier
Frais de service des terminaux de paiement	Par mois civil, à l'avance, à compter de la livraison	Date de la facture + 5 jours calendrier
Prix d'achat d'un terminal de paiement (665 EUR par terminal)	À la livraison	Date de la facture + 5 jours calendrier
Tranche de consommation (en cours de mois)	Chaque fois que 750 EUR de consommation non encore facturée sont atteints	Date de la facture + 2 jours calendrier
Dépôt de garantie	Sur demande (art. 10.6)	Demande + 10 jours calendrier

B.4 Tranches de consommation, estimation et Dépôt de garantie

- **Tranche de consommation :** 750 EUR (hors TVA). Chaque tranche complète est facturée et encaissée en cours de mois ; le solde suit à la fin du mois.
- **Estimation de la consommation mensuelle** (uniquement pour le Dépôt de garantie) : pour un nouveau Client, le nombre attendu de nouveaux élèves ou participants par an, indiqué dans la Commande, divisé par 12 et multiplié par les prix unitaires des Services à l'usage choisis ; pour un Client existant, la moyenne des trois derniers mois complets ; pour la Commission de plateforme : le montant mensuel attendu des Paiements enregistrés multiplié par 0,15 % ; pour les déclarations Dimona flexi : le nombre mensuel attendu de déclarations Dimona flexi facturées multiplié par le prix par déclaration Dimona flexi facturée (B.2).
- **Dépôt de garantie (s'il est demandé conformément à l'article 10.6) :** au maximum une (1) fois la Redevance d'utilisation mensuelle estimée.

B.5 Moyens de paiement

Moyen de paiement : domiciliation SEPA (de préférence le schéma B2B ; le schéma Core si le schéma B2B n'est pas disponible). Le Client peut également payer la Redevance de licence d'une Formule annuelle par virement (article 10.1 (a)). Frais liés aux paiements échoués ou rétrocédés : les frais réels de la banque.

B.6 Indexation

Adaptation annuelle au 1er janvier conformément à l'article 9.5, pour la première fois le premier 1er janvier qui tombe au moins douze mois après la Commande. Mois de l'indice S : novembre précédant l'adaptation. Indice de base S0 : novembre précédant l'adaptation antérieure ou, pour la première adaptation, le mois

de la Commande. Après une modification de prix conformément à l'article 9.6 : le mois au cours duquel cette modification a été communiquée.

B.7 Déroulement en cas d'Incident de paiement (à titre informatif)

Jour	Événement	Conséquence
J0	Date d'échéance : échec de l'encaissement (Incident de paiement)	E-mail et avis dans le Compte ; les Services à l'usage entraînant des coûts externes peuvent être mis en pause (art. 11.6)
J0 + 3 Jours ouvrables	Échec de la nouvelle tentative ou absence de paiement	Mise en demeure : 10 jours calendrier pour payer, à compter du lendemain de la réception (art. 11.2)
Fin du délai de mise en demeure	Toujours impayé	Suspension de l'accès ; les données restent conservées ; Exportation des données sur demande (art. 11.3)
Après paiement	Paiement intégral reçu	Réactivation au plus tard le Jour ouvrable suivant (art. 11.4)
Suspension + 30 jours	Toujours impayé	Résolution possible par e-mail (art. 11.5) ; début de la période de récupération de 30 jours
Après la période de récupération	Fin de la période de récupération	Effacement des Données du Client (art. 13.3)

Annexe C. Contrat de sous-traitance

Le présent Contrat de sous-traitance est conforme à l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Les notions telles que données à caractère personnel, traitement, responsable du traitement, sous-traitant, personne concernée et violation de données à caractère personnel ont le sens que leur donne le RGPD.

C.1 **Objet et rôles.** Le Client est responsable du traitement et BIQSDRIVE est sous-traitant pour les données à caractère personnel contenues dans les Données du Client. La nature, les finalités, les catégories et la durée du traitement figurent à l'Appendice 1.

C.2 **Instructions.** BIQSDRIVE traite les données à caractère personnel exclusivement sur la base des instructions écrites du Client, y compris en ce qui concerne les transferts vers des pays tiers. Le Contrat ainsi que la configuration et l'utilisation de la Plateforme par le Client sont réputés constituer ses instructions complètes. Si BIQSDRIVE est tenue, en vertu du droit de l'Union ou du droit belge, de procéder à un autre traitement, elle en informe préalablement le Client, sauf si ce droit l'interdit. BIQSDRIVE informe immédiatement le Client si, selon elle, une instruction constitue une violation du RGPD.

C.3 **Confidentialité.** BIQSDRIVE veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel soient tenues à la confidentialité.

C.4 **Sécurité.** BIQSDRIVE prend les mesures techniques et organisationnelles visées à l'article 32 du RGPD, décrites à l'Appendice 2, et peut les adapter sans diminuer le niveau de sécurité.

C.5 **Sous-traitants ultérieurs.** Le Client donne une autorisation écrite générale pour le recours à des Sous-traitants ultérieurs. La liste actualisée figure sur www.biqsdrive.com/fr/sous-traitants (Appendice 3). BIQSDRIVE notifie au Client par e-mail tout ajout ou remplacement envisagé au moins trente (30) jours calendrier à l'avance. BIQSDRIVE notifie de la même manière toute extension substantielle du traitement par un Sous-traitant ultérieur existant, telle que de nouvelles catégories de données à caractère personnel ou un nouveau lieu de traitement. Le Client peut, dans ce délai, formuler une objection motivée à l'adresse privacy@biqsdrive.com. Si les Parties ne trouvent pas de solution, le Client peut mettre fin sans frais au service concerné ou au Contrat avant la modification, avec remboursement des redevances payées anticipativement pour la période postérieure à la date de fin. BIQSDRIVE impose par contrat à chaque Sous-traitant ultérieur les mêmes obligations en

matière de protection des données que celles prévues par le présent Contrat de sous-traitance. Si un Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ces obligations, BIQSDRIVE demeure responsable à l'égard du Client de leur exécution comme de ses propres actes (article 28, paragraphe 4, du RGPD) ; la réparation du dommage entre les Parties est régie par l'article 18.

C.6 **Transfert.** Les données à caractère personnel sont hébergées dans l'Espace économique européen. Un transfert en dehors de l'EEE n'a lieu que moyennant des garanties appropriées conformément au chapitre V du RGPD, telles qu'une décision d'adéquation ou les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

C.7 **Droits des personnes concernées.** BIQSDRIVE met à disposition dans la Plateforme des fonctionnalités permettant de traiter les demandes des personnes concernées (accès, rectification, effacement, exportation). BIQSDRIVE transmet au Client, dans un délai de cinq (5) Jours ouvrables, les demandes qu'elle reçoit directement et lui apporte une assistance raisonnable. L'assistance qui va au-delà des fonctionnalités standard peut être facturée aux tarifs par quart d'heure du Pack de support choisi conformément à la Liste de prix.

C.8 **Assistance.** BIQSDRIVE apporte son assistance au Client, compte tenu de la nature du traitement et des informations dont BIQSDRIVE dispose, pour le respect des articles 32 à 36 du RGPD (sécurité, notifications de violations, analyses d'impact relatives à la protection des données et consultation préalable).

C.9 **Violations.** BIQSDRIVE notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et au plus tard quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance, avec les informations visées à l'article 33, paragraphe 3, du RGPD dans la mesure où elles sont disponibles ; les informations manquantes sont communiquées de manière échelonnée. BIQSDRIVE prend sans délai des mesures pour en limiter les conséquences. BIQSDRIVE ne notifie aucune violation à l'autorité de contrôle ou aux personnes concernées au nom du Client, sauf si le Client le demande ou si la loi l'impose.

C.10 **Fin du traitement.** À la fin du Contrat, le Client choisit entre :

(a) **restitution :** BIQSDRIVE met les données à caractère personnel à disposition via l'Exportation des données pendant la période de récupération prévue à l'article 13.3 (c) et efface ensuite toutes les copies existantes conformément à l'article 13.3 (d) ; ou

(b) **effacement sans restitution :** BIQSDRIVE efface les données à caractère personnel dans les trente (30) jours calendrier suivant la fin du Contrat ou, si la demande du Client est postérieure, suivant cette demande, et les copies figurant dans les sauvegardes au plus tard dans les trente-cinq (35) jours calendrier suivant cet effacement.

> À défaut de choix du Client, le point (a) s'applique. Ce qui précède ne s'applique pas dans la mesure où le droit de l'Union ou le droit belge exige la conservation des données. BIQSDRIVE efface ou anonymise les données à caractère personnel issues des Données du Client qui figurent dans les tickets de support ou dans les conversations avec les Agents IA au plus tard à la fin de la période de récupération ou, en cas d'effacement sans restitution, dans le délai prévu au point (b), même lorsqu'elle conserve plus longtemps le ticket ou la conversation en tant que tels conformément à sa déclaration de confidentialité.

C.11 **Information et audit.** BIQSDRIVE met à disposition toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de l'article 28 du RGPD, notamment au moyen de rapports de sécurité, de certificats ou de réponses à des questionnaires. Si cela ne suffit pas, le Client peut, lui-même ou par l'intermédiaire d'un auditeur qu'il a désigné, tenu au secret et qui n'est pas un concurrent de BIQSDRIVE, réaliser un audit, y compris des inspections, au maximum une fois par an et moyennant une notification préalable de trente (30) jours calendrier, pendant les Heures de bureau et sans perturber la prestation de services aux autres clients. La limitation à une fois par an ne s'applique

pas après une violation de données à caractère personnel. Les frais sont à la charge du Client, sauf si l'audit démontre un manquement substantiel de BIQSDRIVE au présent Contrat de sous-traitance ou au RGPD. Un audit est toujours possible sur ordre d'une autorité de contrôle.

C.12 **Responsabilité.** L'article 18 du Contrat s'applique, sans préjudice de l'article 82 du RGPD.

C.13 **Durée.** Le présent Contrat de sous-traitance s'applique aussi longtemps que BIQSDRIVE traite des données à caractère personnel pour le compte du Client.

Appendice 1. Description du traitement

Finalités	Hébergement et mise à disposition de la Plateforme pour la gestion de l'Activité de formation du Client (planification, suivi des leçons, inscription aux examens et attestation, portails, facturation) ; vérification d'identité ; intégrations avec les autorités publiques, les centres d'examen et d'autres Services tiers ; support ; les Agents IA ; sauvegarde ; migration sur instruction du Client ; l'Automatisation des paiements : importation des paiements, rattachement aux clients, aux dossiers et aux commandes et envoi de rappels selon les paramètres du Client ; les invitations à laisser un avis ou à répondre à une enquête auprès de Services tiers que le Client connecte lui-même, envoyées selon les paramètres du Client (article 7.6) ; la gestion des horaires de travail, des congés et des absences des collaborateurs du Client et le pointage de leur temps de travail (article 6.10) et, dès leur disponibilité, les déclarations Dimona flexi auprès de l'ONSS au nom et sur instruction du Client, au moyen de son propre accès (article 7.7) ; la gestion et le suivi des prospects, avec des messages de suivi automatiques selon les paramètres du Client (article 6.11) ; le signalement des demandes de prospects et des inscriptions aux plateformes publicitaires du Client, sur son instruction et avec le consentement de la personne concernée (article 7.8).
Catégories de personnes concernées	Élèves, participants aux formations et candidats conducteurs (éventuellement mineurs) et leurs guides et représentants (tels que les parents ou le tuteur) ; moniteurs, personnel et autres collaborateurs du Client (tels que des travailleurs flexi-job, des étudiants jobistes et des collaborateurs indépendants) ; personnes de contact et travailleurs en formation des clients entreprises ; Utilisateurs ; prospects et visiteurs de l'inscription en ligne et du formulaire d'information du Client ; payeurs (tels que des parents, des employeurs ou d'autres tiers qui paient pour un élève, un participant à une formation ou un client entreprise) ; personnes figurant dans d'autres opérations sur un compte connecté (telles que les travailleurs et les fournisseurs du Client), uniquement de manière transitoire lors du filtrage prévu à l'Annexe D.4.

Catégories de données à caractère personnel	Données d'identification et de contact (nom, adresse, e-mail, téléphone, date de naissance, et le numéro de registre national dans la mesure où le Client y est légalement habilité, comme une auto-école agréée pour les attestations et les examens) ; attributs d'identité via itsme (tels que nom, prénom, date de naissance et adresse, selon les paramètres du Client ; le numéro de registre national uniquement si le Client y est habilité et l'a déclaré lors de la Commande conformément à l'article 7.4) ; données que le Client lit sur la carte d'identité électronique avec un lecteur de carte (telles que nom, prénoms, date de naissance et adresse ; le numéro de registre national et la photo uniquement si le Client y est habilité conformément à l'article 7.4) ; données de formation (inscriptions, leçons et heures de formation, évaluations, permis de conduire provisoire, examens, résultats et attestations) ; données financières (factures, paiements) ; données de paiement : date, montant, communication, nom et numéro de compte du payeur, méthode de paiement, référence de transaction et, pour les paiements par carte, les données de carte masquées transmises par Pay. ; données relatives aux guides et aux représentants (nom, coordonnées, date de naissance, lien avec l'élève ou le participant, date de leur permis de conduire et d'une attestation de guide, le fait qu'ils reçoivent une copie des e-mails ou paient les commandes, leur accès au portail et leur signature au nom d'un mineur) ; fiches de suivi (le niveau par compétence) ; données relatives aux collaborateurs du Client dans le module RH et pointage (article 6.10) : données contractuelles (type de contrat, dates de début et de fin, heures par semaine et numéro de membre du personnel), horaires de travail, disponibilités, temps de travail (heures de début et de fin) avec les modifications par des Utilisateurs (heure initiale et nouvelle heure, Utilisateur, date et heure et remarque), droits aux congés en heures, demandes de congé et déclarations de maladie avec leur type, leur période, leur statut, la décision et son motif, une éventuelle remarque du collaborateur et la date à laquelle le Client a reçu un certificat, sans données médicales, et l'historique du collaborateur avec les notes et les messages ; dès leur disponibilité (article 7.7) : le numéro d'identification à la sécurité sociale (NISS) uniquement pour les déclarations Dimona flexi, la date du contrat-cadre, la forme du contrat de travail flexi-job et les déclarations Dimona flexi avec la réponse de l'ONSS ; données relatives aux prospects (nom, coordonnées, question et intérêt, origine, canal, données de campagne telles que les paramètres UTM, les identifiants de clic et les cookies publicitaires, choix en matière de cookies, suivi, messages de suivi envoyés et désinscription) et signalements aux plateformes publicitaires (type d'événement, date et heure, valeur, identifiants hachés et, jusqu'à l'envoi, adresse IP, navigateur et page) (articles 6.11 et 7.8) ; documents téléversés par le Client ; données des invitations à laisser un avis ou à répondre à une enquête (nom et adresse e-mail du destinataire, moment, Service tiers choisi et statut) et désinscriptions des invitations à laisser un avis ; questions posées aux Agents IA et leurs réponses et propositions (pour les conversations avec l'agent de support IA, uniquement les Données du Client qui y figurent ; pour le surplus, BIQSDRIVE est responsable du traitement conformément à sa déclaration de confidentialité) ; données d'utilisation et d'accès.
Catégories particulières	En principe, aucune, à l'exception des absences pour maladie que le Client ou ses collaborateurs enregistrent dans la Plateforme : il s'agit d'une donnée concernant la santé, dont la Plateforme ne conserve que le fait, la période et la date de réception du certificat, sans diagnostic ni certificat médical (article 6.10) ; le Client répond de la base juridique et de l'exception applicable de l'article 9, paragraphe 2, du RGPD. Si le Client téléverse des documents contenant des données concernant la santé (p. ex. des attestations d'aptitude médicale), il répond de la base juridique et limite le téléversement de tels documents à ce qui est nécessaire.
Nature du traitement	Collecte, conservation, organisation, consultation, modification, transmission via des intégrations, envoi de messages, tels que des invitations à laisser un avis ou à répondre à une enquête, avec transmission du nom et de l'adresse e-mail du destinataire au service d'avis ou d'enquêtes que le Client connecte, dans la mesure où ce service le permet (article 7.6), lecture de la carte d'identité électronique avec un lecteur de carte, enregistrement des heures de début et de fin par les collaborateurs, dès leur disponibilité introduction des déclarations Dimona flexi auprès de l'ONSS au moyen de l'accès du Client et réception de ses réponses (article 7.7), envoi automatique de messages de suivi aux prospects (article 6.11), hachage et signalement de données aux plateformes publicitaires du Client (article 7.8), importation et filtrage d'informations sur les comptes, analyse et synthèse par les Agents IA, exportation, effacement.
Agents IA	Les Agents IA traitent les Données du Client qu'ils recherchent dans la limite des droits de l'Utilisateur. Ils ne vont chercher dans les dossiers ni les numéros de registre national, ni les documents d'identité, ni les adresses complètes, ni les dates de naissance, ni les notes internes, ni les numéros de compte, ni les opérations bancaires importées. Ils ne vont pas non plus chercher le NISS, le type ou le motif d'une absence, les remarques accompagnant les demandes de congé, les corrections des enregistrements du temps de travail ou les déclarations Dimona ; l'agent de planification voit uniquement qu'un collaborateur est absent ou indisponible pendant une période. Les Agents IA peuvent en revanche voir si une commande est payée et pour quel montant. Comme lieu, l'agent de planification utilise uniquement la commune ou le code postal. Le Sous-traitant ultérieur pour les Agents IA n'utilise pas les données pour entraîner des modèles ; la durée de conservation chez ce Sous-traitant ultérieur figure dans la liste des Sous-traitants ultérieurs (Appendice 3).

Durée	La durée du Contrat, prolongée de la période de transition et de récupération prévue à l'article 13.3. Données du module RH et pointage : aussi longtemps que le Client les tient à jour dans la Plateforme ; après l'effacement d'un collaborateur sur instruction du Client, sans son nom, ses coordonnées et les textes libres, jusqu'à cinq (5) ans après la date de fin de son contrat ou, à défaut de date de fin, après l'effacement ; déclarations Dimona flexi avec les réponses de l'ONSS : cinq (5) ans à compter du lendemain du dernier jour de la prestation ou de la période à laquelle elles se rapportent ; en tout cas pas au-delà de l'effacement prévu à l'article 13.3 (d) (article 6.10). Prospects : jusqu'à leur anonymisation après le délai fixé par le Client, par défaut vingt-quatre (24) mois après la clôture (article 6.11). Adresse IP, navigateur et page lors d'un signalement à une plateforme publicitaire : jusqu'à l'envoi du signalement ou son échec définitif (article 7.8). Les opérations bancaires sortantes et les soldes ne sont pas enregistrés ; les virements entrants non rattachés sont conservés pendant trente (30) jours calendrier au maximum (Annexe D.4).
Localisation	Espace économique européen (hébergement en Belgique). Pour les Agents IA : États-Unis, moyennant des garanties appropriées conformément à l'article C.6. Pour la Connexion bancaire et les Services Pay. : voir la déclaration de confidentialité d'Isabel NV (www.isabel.eu/fr/privacy-notice) et celle de Pay. (www.pay.nl/en/privacy, en anglais). Pour les plateformes publicitaires du Client : voir l'article 7.8.

Appendice 2. Mesures techniques et organisationnelles

Domaine	Mesures
Accès	Comptes individuels, droits basés sur les rôles selon le principe du besoin d'en connaître, authentification multifacteur pour les administrateurs de BIQSDRIVE et disponible pour les Utilisateurs, expiration automatique des sessions, revue périodique des droits d'accès.
Chiffrement	TLS 1.2 ou supérieur pour les données en transit ; chiffrement des bases de données et des sauvegardes au repos.
Séparation	Séparation logique des données par client ; environnements de développement, de test et de production séparés ; pas de données à caractère personnel de production dans les environnements de test, sauf si elles sont pseudonymisées.
Journalisation et surveillance	Journalisation des accès et des opérations d'administration, surveillance de la disponibilité et des comportements anormaux, conservation sécurisée des journaux.
Vulnérabilités	Gestion des correctifs en temps utile, analyses des dépendances, test d'intrusion périodique (au moins une fois par an), revue de code.
Continuité	Sauvegardes chiffrées quotidiennes sur un site distinct, tests de restauration périodiques, procédure de réponse aux incidents.
Organisation	Obligations de confidentialité et formation de sensibilisation pour les collaborateurs, politique de sécurité, gestion des fournisseurs, centres de données disposant d'une certification ISO 27001 ou équivalente.

Appendice 3. Sous-traitants ultérieurs

La liste actualisée des Sous-traitants ultérieurs, avec leur service et le lieu du traitement (pour Isabel NV et Pay., un renvoi à leur déclaration de confidentialité), figure sur www.biqsdrive.com/fr/sous-traitants. Pour l'Automatisation des paiements, Isabel NV (Ponto) pour la Connexion bancaire et TinTel B.V. (Pay.) pour les Services Pay. sont des Sous-traitants ultérieurs ; pour leurs propres missions légales en tant qu'établissement de paiement, elles sont elles-mêmes responsables du traitement (Annexe D.2). Belgian Mobile ID (itsme) n'est pas un Sous-traitant ultérieur, mais agit, pour le service itsme, en qualité de responsable du traitement distinct (article 7.4). Les services d'avis et d'enquêtes que le Client connecte lui-même, tels que Tally, Klantenvertellen et Google, ne sont pas non plus des Sous-traitants ultérieurs : le Client dispose auprès d'eux d'un compte propre ou d'un contrat conclu avec eux, et BIQSDRIVE n'envoie les invitations, et ne transmet à cette occasion, dans la mesure où ce service le permet, le nom et l'adresse e-mail du destinataire à Tally ou à Klantenvertellen, que sur son instruction (article 7.6). L'ONSS, auprès duquel BIQSDRIVE introduit les déclarations Dimona flexi au nom et sur instruction du Client, au moyen de l'accès propre de celui-ci (article 7.7), n'est pas non plus un Sous-traitant ultérieur : il reçoit les données en tant qu'autorité publique sur la base des obligations légales du Client. Google et Meta,

auxquels BIQSDRIVE signale des données pour les publicités du Client sur son instruction (article 7.8), ne sont pas non plus des Sous-traitants ultérieurs : le Client dispose auprès d'eux d'un compte propre et d'un contrat. Les modifications sont notifiées conformément à l'article C.5.

Annexe D. Automatisation des paiements

D.1 **Objet.** L'Automatisation des paiements assure le suivi automatique des paiements des clients du Client : elle importe les paiements via les Services Pay. et la Connexion bancaire, les rattache aux clients, aux dossiers et aux commandes dans la Plateforme et envoie, selon les paramètres du Client, des rappels pour les montants impayés. L'Automatisation des paiements est active dès que le Client connecte les Services Pay. à son Compte ou établit une Connexion bancaire. Les paiements effectués via les Services Pay. dans la Plateforme passent toujours par l'Automatisation des paiements ; chaque paiement réussi est un Paiement enregistré (D.6 (b)). Le Client établit séparément, dans le Compte, la connexion avec les Services Pay. et la Connexion bancaire, et peut y couper chacune d'elles séparément. Lorsque les deux sont coupées, l'Automatisation des paiements prend fin.

D.2 **Parties réglementées.** La Connexion bancaire passe par Ponto, le service d'information sur les comptes d'Isabel NV (Bruxelles, numéro d'entreprise 0455.530.509), un établissement de paiement soumis au contrôle de la Banque nationale de Belgique. Les Services Pay. sont fournis par TinTel B.V., agissant sous le nom Pay. (Spijkenisse, KvK 24283498), un établissement de paiement soumis au contrôle de De Nederlandsche Bank. Le Client conclut avec Isabel NV et avec Pay. un contrat distinct pour leurs services de paiement et accepte leurs conditions ; l'article 7 s'applique. Pour le traitement des Données du Client entre la Plateforme et leurs services, Isabel NV et Pay. agissent en qualité de Sous-traitants ultérieurs (Annexe C, Appendice 3) ; pour leurs propres missions légales en tant qu'établissement de paiement, telles que l'exécution des paiements et les contrôles de lutte contre le blanchiment, elles sont elles-mêmes responsables du traitement. Le Client charge BIQSDRIVE de transmettre à Pay. les données d'entreprise nécessaires à la demande de son compte Pay. BIQSDRIVE n'est pas un prestataire de services de paiement pour le Client : elle ne reçoit, ne détient ni ne verse aucuns fonds de la part du Client ou pour son compte, et n'initie aucun paiement. Pay. verse les montants reçus directement sur le compte du Client, par l'intermédiaire de sa fondation de fonds de tiers (stichting derdengelden).

D.3 **Consentement pour la Connexion bancaire.**

(a) Le Client ne connecte que les comptes de paiement sur lesquels arrivent les paiements de ses clients.

(b) L'accès repose sur le consentement que le Client donne à Isabel NV et à sa banque. Le Client doit confirmer à nouveau cet accès au moins tous les cent quatre-vingts (180) jours, au moyen d'une authentification forte du client auprès de sa banque.

(c) BIQSDRIVE signale l'expiration de l'accès au moins quatorze (14) jours calendrier à l'avance et à nouveau le jour même, par une notification dans la Plateforme et un e-mail à l'Administrateur.

(d) Si l'accès a expiré ou si la Connexion bancaire est interrompue pour une autre raison, la Plateforme n'importe plus de nouveaux virements et suspend les rappels automatiques, jusqu'à ce que la connexion soit rétablie et que les opérations manquantes aient été importées.

(e) Le Client peut retirer son consentement à tout moment auprès d'Isabel NV ou de sa banque. BIQSDRIVE n'est pas responsable des conséquences d'un consentement expiré ou retiré.

D.4 **Données bancaires conservées par la Plateforme.**

(a) La Plateforme importe les opérations des comptes connectés et les filtre immédiatement. Les opérations sortantes (telles que les salaires et les paiements aux fournisseurs), les soldes, les versements effectués par Pay. et les virements entre comptes du Client ne sont pas enregistrés.

(b) Un virement entrant rattaché à un client, à un dossier ou à une commande est conservé par la Plateforme en tant que paiement, avec la date, le montant, la communication, le nom et le numéro de compte du payeur et le rattachement.

(c) Un virement entrant qui n'est pas rattaché automatiquement reste visible pendant trente (30) jours calendrier au maximum, afin que le Client puisse le rattacher ou le marquer comme « pas un paiement client ». Il est effacé à l'expiration de ce délai ou dès que le Client le marque ainsi.

(d) Seuls les Utilisateurs disposant d'un rôle financier dans la Plateforme voient les numéros de compte des payeurs.

D.5 **Rattachement et rappels.** La Plateforme rattache les paiements sur la base de la communication structurée, du numéro de commande ou de dossier, du montant et du numéro de compte du payeur. Un rattachement automatique est une aide : le Client peut le contrôler et le corriger, et BIQSDRIVE est tenue d'une obligation de moyens quant à son exactitude. Le Client détermine si, quand et avec quel contenu des rappels sont envoyés, et reste responsable, en tant que créancier, du respect du Livre XIX du Code de droit économique (dettes du consommateur). Les modèles standard de BIQSDRIVE prévoient un premier rappel gratuit avec un délai de paiement d'au moins quatorze (14) jours calendrier.

D.6 **Commission de plateforme.**

(a) Pour l'Automatisation des paiements, le Client est redevable d'une Commission de plateforme de 0,15 % (hors TVA) sur le montant de chaque Paiement enregistré. BIQSDRIVE ne facture aucune redevance fixe pour la Connexion bancaire et les Services Pay. ; les terminaux de paiement sont régis par l'article D.7.

(b) Un Paiement enregistré est : (1) toute transaction réussie via le compte Pay. du Client connecté à la Plateforme (en ligne, SoftPOS ou terminal de paiement), même si elle n'est pas rattachée à un client, à un dossier ou à une commande ; et (2) tout virement entrant sur un compte connecté qui est rattaché, automatiquement ou par le Client, à un client, à un dossier ou à une commande dans la Plateforme.

(c) Chaque paiement n'est compté qu'une seule fois. Ne constituent pas des Paiements enregistrés : les paiements en espèces, les versements effectués par Pay. sur le compte du Client, les virements entre comptes du Client, les transactions échouées ou annulées, et les virements qui ne sont pas rattachés.

(d) La Commission de plateforme est calculée sur le montant total de chaque paiement, TVA comprise et avant déduction des frais de transaction, puis additionnée par mois civil et arrondie au centime. Elle reste due en cas de remboursement ou de rétrofacturation (chargeback) ultérieurs.

(e) La Commission de plateforme est une Redevance d'utilisation. BIQSDRIVE la facture à terme échu par mois civil conformément à l'article 10.3, avec un relevé des Paiements enregistrés (date, montant, source et client, dossier ou commande) ; l'article 10.5 s'applique. La Commission de plateforme n'est pas soumise à l'indexation prévue à l'article 9.5.

(f) Les frais de transaction de Pay. (un montant fixe et un montant variable par méthode de paiement) ne sont pas inclus. Pay. les facture conformément au contrat conclu entre le Client et Pay. ; la Liste de prix les mentionne à titre informatif. BIQSDRIVE peut, en tant que partenaire de Pay., recevoir une rémunération de Pay.

D.7 **Terminaux de paiement.** Les terminaux de paiement sont uniquement proposés à la vente. Ils sont soumis aux mêmes conditions que celles que Pay. applique à ses propres clients, BIQSDRIVE agissant en qualité de vendeur, complétées par les frais de service :

(a) BIQSDRIVE vend des terminaux de paiement pour les Services Pay., tels que le PAX A960, au prix de 665 EUR par terminal (hors TVA), facturé à la livraison. BIQSDRIVE ne loue pas de terminaux.

(b) Des frais de service de 22,95 EUR par mois (hors TVA) sont dus par terminal à compter de la livraison, facturés à l'avance par mois civil. Les frais de service couvrent la gestion du terminal, une carte SIM avec des données mobiles pour les paiements et un appareil de remplacement conformément au point (g).

(c) Un terminal de paiement livré reste la propriété de BIQSDRIVE jusqu'au paiement intégral de tous les montants dont le Client est redevable à ce titre.

(d) Le Client utilise les terminaux avec le soin nécessaire et n'utilise la carte SIM que dans le terminal. Il installe une mise à jour logicielle dans les cinq (5) Jours ouvrables suivant sa publication et suit dans les meilleurs délais les instructions relatives au bon fonctionnement du terminal.

(e) BIQSDRIVE garantit la bonne qualité des terminaux livrés. Sa garantie ne va pas au-delà de la garantie que lui accorde son fournisseur.

(f) Le Client contrôle les terminaux dès la livraison et signale les défauts apparents dans les deux (2) jours. BIQSDRIVE répare gratuitement les vices cachés qui se manifestent dans les douze (12) mois suivant la livraison, ou remplace le terminal. À cet effet, le Client renvoie le terminal dans les cinq (5) jours suivant la découverte du vice, sous peine de déchéance de la garantie. Les dommages causés par le fait du Client ne sont pas couverts par la garantie.

(g) Tant que les frais de service courent, BIQSDRIVE fournit, en cas de défaut qui n'est pas causé par le fait du Client, un appareil de remplacement dans les quarante-huit (48) heures suivant le signalement du défaut, seules les Heures de bureau étant prises en compte, même après la période de garantie visée au point (f). Le Client renvoie l'appareil défectueux dans les cinq (5) jours ; l'appareil de remplacement devient la propriété du Client et l'appareil défectueux celle de BIQSDRIVE. En cas de perte, de vol ou de dommage causé par le fait du Client, le Client achète un nouveau terminal au prix prévu au point (a).

(h) La responsabilité de BIQSDRIVE pour un terminal livré est limitée au dommage direct, à concurrence du prix convenu pour ce terminal.

(i) Le Client peut résilier les frais de service par terminal pour la fin d'un mois civil ; à la fin du Contrat, ils prennent fin de plein droit. La gestion, la carte SIM et l'appareil de remplacement prennent alors fin ; le terminal reste la propriété du Client.

D.8 **Suspension et fin.**

(a) Pendant une Suspension (article 11.3), l'Automatisation des paiements, les liens de paiement dans la Plateforme et les rappels sont mis en pause. Le contrat du Client avec Pay. et ses terminaux de paiement continuent de fonctionner, car ces paiements passent directement par Pay.

(b) Si le Client coupe la Connexion bancaire ou la connexion avec les Services Pay. (D.1), la Plateforme n'importe plus de paiements via cette connexion. À la fin du Contrat, BIQSDRIVE coupe la Connexion bancaire et la connexion avec les Services Pay. Les contrats du Client avec Isabel NV et Pay. se poursuivent jusqu'à ce qu'il y mette fin lui-même.

(c) Les paiements enregistrés et les rattachements font partie de l'Exportation des données (Annexe A.6).

(d) La Commission de plateforme sur les Paiements enregistrés avant la coupure d'une connexion ou la fin du Contrat reste due.

D.9 **Responsabilité.** BIQSDRIVE ne répond pas des services d'Isabel NV, de Pay. ou des banques, ni de leurs interruptions (article 7.1). Pour le surplus, l'article 18 s'applique.