CLOKETA | BE THE WAVE SRL

Version	2026-10-21-v6
En vigueur le	21/10/2026
Langue	FR
SHA-256	c649198766fc20cc26a8e2f304ad77fdf00e52098303cb46485300219ef2f14c

Conditions générales Cloketa — Contrat client

Identification et préambule

Version 2026-10-21-v6 — en vigueur le 21 octobre 2026

Prestataire : Be The Wave SRL, société à responsabilité limitée de droit belge, dont le siège est situé rue Albert et Louis Curvers 34, 4053 Embourg, Belgique, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0839.986.742 (TVA BE 0839.986.742), éditrice du service Cloketa. Contact : info@cloketa.eu — protection des données : privacy@cloketa.eu.

Préambule

A. Be The Wave SRL développe et exploite Cloketa, un logiciel accessible en ligne (« software as a service ») permettant aux employeurs d'enregistrer, planifier, corriger, conserver et exporter le temps de travail de leurs travailleurs.

B. Le Client est une entreprise qui souhaite utiliser Cloketa pour ses besoins professionnels et, en particulier, pour organiser l'enregistrement du temps de travail de son personnel.

C. Les parties reconnaissent qu'à la date de la présente version, l'obligation générale d'enregistrement du temps de travail annoncée en Belgique pour le 1er janvier 2027 n'est pas encore définitivement adoptée et que ses modalités peuvent évoluer. Le Client choisit Cloketa en connaissance de cause.

D. Le Client confie à Be The Wave SRL le traitement de données à caractère personnel de ses travailleurs. Les parties entendent encadrer ce traitement conformément au Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »), et les conditions de changement de fournisseur conformément au Règlement (UE) 2023/2854 (« Data Act »).

Il est convenu ce qui suit.

Titre I — Cadre du contrat

Article 1. Définitions

Les termes suivants, employés avec une majuscule, ont la signification ci-dessous, au singulier comme au pluriel.

- **Administrateur** : Utilisateur auquel le Client confère, dans Cloketa, les droits les plus étendus sur l'Espace Entreprise, notamment la gestion des Utilisateurs, des règles, de l'abonnement et des exports.
- **Client** : la personne morale ou physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle, identifiée lors de la création de l'Espace Entreprise, qui accepte le Contrat et emploie les Travailleurs.
- **Contrat** : les présentes conditions générales, leurs annexes, la Formule souscrite et, le cas échéant, tout document particulier signé par les deux parties.
- **Documentation** : les informations d'utilisation de Cloketa publiées par le Prestataire, notamment sur www.cloketa.eu et dans l'application.
- **Données Client** : toutes les données, y compris les Données à caractère personnel, introduites dans Cloketa par le Client ou ses Utilisateurs, ou générées par leur utilisation du Service pour le compte du Client (pointages, horaires, corrections, motifs, décisions, Localisations, pièces jointes, journaux d'audit relatifs à l'Espace Entreprise).
- **Données exportables** : les Données Client et les métadonnées associées pouvant être extraites au sens du Data Act, à l'exclusion des éléments protégés par les droits de propriété intellectuelle ou le secret des affaires du Prestataire ou de tiers.
- **Espace Entreprise** : l'environnement logiquement cloisonné de Cloketa propre au Client, contenant ses paramètres et ses Données Client.
- **Formule** : l'offre tarifaire choisie par le Client (notamment Micro, Small, Team ou Enterprise), avec sa périodicité mensuelle ou annuelle.
- **Indisponibilité** : période pendant laquelle les fonctions de pointage et de consultation de Cloketa sont inaccessibles à l'ensemble des Utilisateurs du Client, pour une cause imputable à l'infrastructure du Prestataire, telle que définie à l'article 14.

- **Kiosque** : un appareil partagé, configuré par le Client et rattaché à une Localisation, sur lequel les Travailleurs pointent au moyen d'un code QR ou d'un code PIN personnel.
- **Localisation** : un lieu de travail défini par le Client (par exemple un bureau, un site, un chantier ou le télétravail), avec ou sans adresse ni coordonnées géographiques, ainsi que, si le Client l'active, la position géographique capturée par l'appareil d'un Utilisateur au moment d'un pointage.
- **Prestataire** : Be The Wave SRL.
- **Service** ou **Cloketa** : le logiciel Cloketa fourni en ligne et en application web progressive (PWA), sa Documentation, ses mises à jour et, s'ils sont souscrits, les services d'accompagnement tels que Cloketa Start.
- **Support durable** : tout instrument permettant de stocker une information et de la reproduire à l'identique, notamment un e-mail ou un document PDF.
- **Travailleur** : toute personne dont le Client enregistre ou fait enregistrer le temps de travail dans Cloketa, quel que soit son statut (employé, ouvrier, intérimaire, étudiant ou autre).
- **Travailleur actif** : toute personne active ou invitée qui occupe une place dans l'Espace Entreprise et peut utiliser le Service ; c'est l'unité de calcul du prix.
- **Utilisateur** : toute personne physique autorisée par le Client à accéder à l'Espace Entreprise, quel que soit son rôle (Administrateur, gestionnaire, Travailleur).
- **Violation de données** : une violation de la sécurité au sens de l'article 4, 12) du RGPD affectant des Données Client.

Article 2. Objet et documents contractuels

2.1. Le Contrat définit les conditions dans lesquelles le Prestataire met le Service à la disposition du Client, ainsi que les droits et obligations des parties.

2.2. Le Contrat se compose, par ordre de priorité décroissant : (i) tout document particulier signé par les deux parties ; (ii) la Formule souscrite et son récapitulatif de commande ; (iii) l'Annexe 1 (Accord de traitement des données), qui prévaut pour toute question de protection des données ; (iv) les présentes conditions générales ; (v) les Annexes 2 et 3 ; (vi) la Documentation.

2.3. Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des parties. Il remplace tout échange antérieur. Les conditions générales d'achat ou autres conditions du Client sont inapplicables, même si elles sont communiquées postérieurement.

Article 3. Conclusion du contrat, pouvoir de représentation et preuve

3.1. **Usage exclusivement professionnel.** Cloketa est réservé aux entreprises au sens de l'article I.1, 1° du Code de droit économique. Le Client déclare agir à des fins professionnelles. Les règles de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au Contrat.

3.2. **Pouvoir de représentation.** La personne qui crée l'Espace Entreprise et accepte le Contrat déclare être légalement habilitée à engager le Client, en qualité d'organe ou de mandataire. À défaut, elle se porte fort de la ratification du Contrat par le Client et répond personnellement des obligations qui en découlent jusqu'à cette ratification. L'utilisation du Service ou le paiement d'une facture vaut ratification.

3.3. **Identification du Client.** Le Client fournit des informations exactes et complètes, notamment sa dénomination, son numéro d'entreprise, son adresse et l'identité du signataire. Le Prestataire peut préremplir ces informations à partir de la Banque-Carrefour des Entreprises ; le Client vérifie et corrige ces données sous sa responsabilité.

3.4. **Acceptation électronique.** Le Contrat est conclu par l'acceptation électronique du Client lors de la création de l'Espace Entreprise, au moyen d'une case à cocher non précochée et d'une action d'acceptation distincte. Le Prestataire enregistre l'identité du compte, la date et l'heure, la version acceptée, son empreinte numérique (hash), l'adresse IP et l'identifiant de l'Espace Entreprise.

3.5. **Preuve.** Entre entreprises, la preuve est libre. Les parties conviennent que les enregistrements visés à l'article 3.4 et les journaux du Service font preuve de l'acceptation et de son contenu, sauf preuve contraire. Le Client peut à tout moment télécharger depuis Cloketa une copie sur Support durable de la version acceptée.

3.6. **Information précontractuelle.** Le Client reconnaît avoir pu consulter, avant l'acceptation, le Contrat, la Formule, le prix, la procédure de changement de fournisseur et d'export de l'article 27, ainsi que la liste des sous-traitants ultérieurs de l'Annexe 2.

Article 4. Description et limites du Service

4.1. **Fonctionnalités.** Le Service permet notamment : le pointage réel (début, pause, reprise, fin) depuis un navigateur, une PWA ou un Kiosque ; l'enregistrement automatique d'horaires fixes ; la gestion des pauses, horaires coupés et prestations traversant minuit ; la proposition, la validation et la traçabilité des corrections ; la vue des présences ; la gestion de Localisations et, si le Client l'active, la géolocalisation au pointage ; la production de rapports et d'un export d'inspection avec manifeste et contrôle d'intégrité ; la gestion de plusieurs entreprises et des droits d'accès. La description à jour figure dans la Documentation.

4.2. **Service standard.** Le Service est un logiciel standard, offert à l'identique à tous les clients d'une même Formule, sous réserve des options activées conformément à l'article 10.5. Le Prestataire ne s'engage pas à développer des fonctionnalités spécifiques, sauf document particulier signé.

4.3. **Évolutions.** Le Prestataire peut faire évoluer le Service, ajouter, modifier ou retirer des fonctionnalités pour des raisons techniques, de sécurité, légales ou d'amélioration du produit. Lorsqu'une modification réduit de manière substantielle et défavorable une fonctionnalité essentielle pour le Client, le Prestataire l'en informe au moins trente jours à l'avance, sauf urgence de sécurité ou obligation légale ; le Client peut alors résilier le Contrat conformément à l'article 25.3.

4.4. **Évolution du cadre légal.** Le Prestataire suit l'évolution de la réglementation relative à l'enregistrement du temps de travail et s'efforce d'adapter le Service dans un délai raisonnable après la publication des textes définitifs. Il ne garantit pas que le Service couvrira toutes les exigences futures, sectorielles ou conventionnelles applicables au Client, ni à une date déterminée. Si le Service ne peut raisonnablement être adapté à une exigence légale essentielle, chaque partie peut résilier le Contrat conformément à l'article 25.3.

4.5. **Ce que Cloketa n'est pas.** Cloketa n'est ni une application officielle d'une autorité publique, ni un secrétariat social, ni un logiciel de paie, ni un service d'audit, de certification ou de conseil. Les calculs, alertes, totaux, suggestions de Localisation, rapports et exports sont des aides techniques que le Client vérifie avant toute utilisation.

4.6. **Fonctionnalités bêta.** Les fonctionnalités signalées comme « bêta », « aperçu » ou « expérimentales » sont fournies en l'état, à des fins d'essai, sans engagement de disponibilité ni de maintien, et peuvent être retirées à tout moment.

Titre II — Comptes, Utilisateurs et obligations du Client

Article 5. Espace Entreprise et Administrateurs

5.1. Le Client désigne au moins un Administrateur. Il détermine librement les rôles et droits de chaque Utilisateur dans son Espace Entreprise.

5.2. Les instructions données dans Cloketa par un Administrateur ou par un Utilisateur disposant des droits nécessaires (invitations, paramétrages, validations, exports, suppressions, changement de Formule) sont réputées données par le Client et l'engagent.

5.3. Le Client maintient à jour la liste des Administrateurs. En cas de départ d'un Administrateur ou de perte d'accès, le Prestataire peut, sur demande écrite d'une personne habilitée à représenter le Client et après vérification raisonnable, attribuer les droits d'Administrateur à une autre personne.

Article 6. Utilisateurs et Travailleurs

6.1. **Le Client est seul partie au Contrat.** Le Contrat est conclu avec le Client uniquement. Les Utilisateurs, y compris les Travailleurs, ne deviennent pas parties au Contrat et n'acquièrent aucun droit propre à son exécution, sans préjudice de leurs droits en tant que personnes concernées au sens du RGPD.

6.2. **Accès accordé par le Client.** Le Client accorde à ses Utilisateurs un droit d'accès personnel, non cessible, limité à la durée du Contrat et à l'usage de l'Espace Entreprise. Ce droit prend fin lorsque le Client désactive l'Utilisateur ou lorsque le Contrat prend fin.

6.3. **Conditions d'utilisation des Utilisateurs.** Lors de sa première connexion, chaque Utilisateur prend connaissance et accepte les Conditions d'utilisation de l'Annexe 3 et reçoit l'information relative à la protection des données. Ces conditions encadrent l'usage loyal et sûr du Service. Elles ne mettent aucun prix ni aucune obligation financière à charge de l'Utilisateur et ne remplacent pas les obligations du Client envers ses Travailleurs.

6.4. **Responsabilité du Client pour ses Utilisateurs.** Le Client répond envers le Prestataire des actes et omissions de ses Utilisateurs comme des siens. Il veille à ce qu'ils respectent le Contrat et l'Annexe 3.

6.5. **Identifiants personnels.** Chaque accès est strictement personnel. Le partage d'un compte, d'un code PIN ou d'un code QR entre plusieurs personnes est interdit. Le Client informe ses Utilisateurs qu'un pointage effectué pour le compte d'un collègue fausse l'enregistrement du temps de travail.

6.6. **Comptes multi-entreprises.** Une même personne peut disposer d'un compte utilisé dans plusieurs Espaces Entreprise. Ses rôles, matricules et données de travail restent propres à chaque Espace Entreprise et ne sont pas accessibles aux autres clients.

Article 7. Obligations du Client en tant qu'employeur

7.1. **Responsabilité sociale.** Le Client demeure seul employeur et seul responsable du respect du droit du travail et de la sécurité sociale, des conventions collectives et sectorielles, de son règlement de travail, des durées et régimes de travail, des pauses, des rémunérations, des déclarations et des obligations de conservation des documents sociaux. Il détermine si le Service et son paramétrage conviennent à sa situation et consulte, au besoin, son secrétariat social ou un conseil qualifié.

7.2. **Information et concertation du personnel.** Avant la mise en service, le Client accomplit les démarches requises par la loi et les conventions applicables, notamment :

1. l'information préalable, claire et complète des Travailleurs sur le traitement de leurs données (articles 13 et 14 du RGPD), y compris sur l'éventuelle géolocalisation au pointage ;
2. l'information et, le cas échéant, la consultation du conseil d'entreprise, du comité pour la prévention et la protection au travail ou de la délégation syndicale, notamment en cas d'introduction d'une nouvelle technologie ;
3. l'adaptation du règlement de travail selon la procédure légale, lorsque le système d'enregistrement ou ses modalités doivent y figurer ;
4. le respect de la législation linguistique applicable aux relations de travail, notamment en région de langue néerlandaise ou allemande, en choisissant la langue appropriée de l'interface et des documents remis aux Travailleurs.

7.3. **Géolocalisation et Localisations.** La géolocalisation au pointage est désactivée par défaut. Le Client décide seul de la désactiver, de la rendre facultative ou obligatoire. S'il l'active, il :

1. dispose d'une finalité déterminée et d'une base juridique valable, documentée par écrit, et vérifie la proportionnalité de la mesure, notamment au regard des solutions moins intrusives offertes par le Service (Localisations sans coordonnées, Kiosque rattaché à un site) ;
2. réalise une analyse d'impact relative à la protection des données lorsqu'elle est requise ;
3. n'utilise pas la géolocalisation pour suivre les déplacements des Travailleurs en dehors des pointages, ni pour une finalité incompatible.

La suggestion automatique de Localisation repose sur la localisation fournie par le navigateur de l'Utilisateur, avec l'autorisation de celui-ci. Elle peut être inexacte ; l'Utilisateur et le Client en vérifient le résultat.

7.4. **Appareils des Travailleurs.** Le Client ne peut imposer l'usage d'un appareil privé sans base légale ou contractuelle appropriée. Il met, au besoin, une alternative à disposition, par exemple un Kiosque ou un appareil professionnel.

7.5. **Exactitude et contrôle.** Le Client garantit l'exactitude, la licéité et la pertinence des Données Client. Il paramètre ses règles, horaires, pauses, Localisations, droits et processus de validation. Il contrôle les résultats, notamment les enregistrements automatiques d'horaires fixes et les corrections, avant toute paie, déclaration, décision ou communication à une autorité.

7.6. **Conservation et exports.** Le Client exporte et conserve lui-même, pendant la durée légale applicable, les documents et données dont il doit pouvoir justifier auprès d'une inspection ou d'un tribunal. Le Service n'est pas un système d'archivage légal.

Article 8. Usage acceptable

8.1. Le Client et ses Utilisateurs s'abstiennent notamment :

- d'utiliser le Service à des fins illicites, frauduleuses ou contraires aux droits des Travailleurs ;
- d'introduire des catégories particulières de données (article 9 du RGPD), notamment des données de santé ou des motifs médicaux, dans les champs libres, motifs de correction, commentaires ou pièces jointes ;
- de contourner les mesures de sécurité, de tester la vulnérabilité du Service ou de le soumettre à des tests de charge sans accord écrit préalable ;
- d'extraire massivement des données par des moyens automatisés autres que les exports et interfaces mis à disposition ;
- de décompiler, désassembler ou reproduire le Service, sauf dans les limites strictement autorisées par la loi ;
- de revendre, sous-licencier ou mettre le Service à disposition de tiers extérieurs à l'entreprise du Client ;
- d'introduire des contenus malveillants ou portant atteinte aux droits de tiers.

8.2. Le Client signale sans délai au Prestataire toute utilisation non autorisée, toute compromission d'identifiants et tout incident de sécurité dont il a connaissance, et coopère raisonnablement à son analyse.

Titre III — Conditions financières

Article 9. Période d'essai

9.1. Le Client peut bénéficier d'une période d'essai gratuite de quatorze jours à compter de la création de l'Espace Entreprise, sans engagement de souscription.

9.2. Pendant l'essai, le Service est fourni en l'état, sans objectif de disponibilité ni support garanti. Le Contrat s'applique pour le surplus, notamment l'Annexe 1.

9.3. À défaut de souscription à l'issue de l'essai, l'accès est restreint. Les Données Client restent exportables pendant trente jours, puis sont supprimées conformément à l'article 27.5. Le Prestataire peut refuser ou limiter des essais répétés pour une même entreprise.

Article 10. Prix et Formules

10.1. Les prix sont ceux de la Formule choisie et des options activées, tels que publiés sur www.cloketa.eu ou indiqués dans le récapitulatif de commande. Ils sont exprimés en euros, hors TVA et hors autres taxes, qui sont à charge du Client.

10.2. Le prix est fixé par Espace Entreprise, selon le nombre de Travailleurs actifs. Le nombre d'Administrateurs et de gestionnaires n'influence pas le prix, sauf s'ils sont aussi Travailleurs actifs.

10.3. **Changement de tranche.** Lorsque le nombre de Travailleurs actifs dépasse la tranche de la Formule, le Client passe à la Formule supérieure. À défaut, le Prestataire peut l'y faire passer d'office après une information préalable de quatorze jours restée sans régularisation. La différence est facturée au prorata de la période en cours. Un passage à une Formule inférieure prend effet à la prochaine échéance, sans remboursement.

10.4. **Formule Enterprise et services additionnels.** Les conditions de la Formule Enterprise (16 Travailleurs actifs et plus) et des services d'accompagnement, tels que Cloketa Start (99 EUR HTVA, facultatif et facturé en sus), sont précisées dans l'offre correspondante. Un service d'accompagnement est une prestation de moyens, limitée à son contenu décrit.

10.5. **Options.** Les bornes de pointage partagées, la gestion des équipes et la gestion des congés sont des options. Elles sont incluses dans la Formule Enterprise. Dans les autres Formules, un Administrateur les active ou les désactive depuis le Service, aux prix publiés sur www.cloketa.eu et affichés avant l'activation : par borne de pointage active pour les bornes, par Travailleur actif pour les équipes et les congés. Une option est gratuite pendant la période d'essai. Elle est ensuite facturée avec la Formule, selon la même périodicité ; une activation en cours de période est facturée au prorata. Le nombre de bornes et de Travailleurs actifs est relevé chaque jour : une hausse est facturée au prorata de la période en cours, une baisse prend effet à la prochaine échéance, sans remboursement. Une option désactivée reste disponible jusqu'à la fin de la période payée, sans remboursement ; les données qui s'y rapportent sont conservées. Les réductions et codes promotionnels s'appliquent aussi aux options, sauf mention contraire. Une option offerte par le Prestataire n'est pas facturée.

Article 11. Facturation et paiement

11.1. Les redevances sont payables d'avance, pour la période annuelle ou mensuelle choisie. Le paiement s'effectue par les moyens proposés dans le Service, notamment par l'intermédiaire du prestataire de paiement Stripe. Le Client autorise les prélèvements récurrents correspondants.

11.2. Les factures sont émises sous forme électronique, le cas échéant via le réseau Peppol conformément aux obligations belges de facturation électronique. Le Client communique et maintient à jour ses données de facturation.

11.3. Sauf indication contraire sur la facture, les factures sont payables à l'échéance indiquée, et au plus tard dans les quatorze jours de leur date. Toute contestation est adressée par écrit et motivée dans les quinze jours de la facture ; à défaut, la facture est réputée acceptée, sans préjudice de la preuve d'une erreur matérielle.

11.4. Tout montant impayé à l'échéance produit de plein droit et sans mise en demeure un intérêt de retard au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, ainsi que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue par cette loi, sans préjudice de frais de recouvrement supérieurs dûment justifiés.

11.5. Les redevances payées ne sont pas remboursables, sauf dans les cas expressément prévus par le Contrat (articles 14.5, 23.3, 25.3, 25.4, 28 et point 5.3 de l'Annexe 1) ou par une disposition impérative.

11.6. **Programme de parrainage.** Le Client peut recommander Cloketa à une autre entreprise selon les conditions du programme de parrainage publiées dans le Service (écran « Parrainage »), qui font partie du Contrat. L'entreprise parrainée bénéficie d'une réduction sur sa première facture, non cumulable avec un autre code promotionnel. La récompense du Client prend la forme d'un avoir, d'un montant égal à une mensualité hors TVA de l'abonnement de l'entreprise parrainée et plafonné à une mensualité hors TVA de son propre abonnement, imputé automatiquement sur ses prochaines factures de redevances. L'avoir n'est jamais remboursé, payé ni échangé contre de l'argent ; il ne porte pas intérêt et n'est pas cessible. Le solde d'avoir non encore imputé est perdu, sans indemnité, lorsque le Contrat prend fin, quelle qu'en soit la cause, notamment lorsque le Client ne renouvelle pas son abonnement. Le Prestataire peut refuser un parrainage abusif ou contraire aux conditions, et modifier ou arrêter le programme pour l'avenir ; les avoirs déjà accordés restent imputables tant que le Contrat est en vigueur.

Article 12. Retard de paiement et suspension

12.1. En cas de non-paiement à l'échéance, le Prestataire adresse un rappel. À défaut de paiement dans les sept jours de ce rappel, il peut suspendre les fonctions d'administration de l'Espace Entreprise.

12.2. Afin de ne pas priver les Travailleurs de leur outil d'enregistrement, les fonctions de pointage et d'export restent disponibles pendant trente jours suivant la suspension des fonctions d'administration.

12.3. À défaut de régularisation à l'issue de ce délai, le Prestataire peut suspendre l'ensemble du Service et résilier le Contrat conformément à l'article 25.5. La suspension ne suspend pas les montants dus.

Article 13. Modification des prix

13.1. Le Prestataire peut modifier ses prix pour une raison valable, notamment l'évolution de ses coûts, de l'indice santé, du périmètre fonctionnel ou du cadre légal. La modification s'applique à partir de la prochaine échéance.

13.2. Le Prestataire notifie toute augmentation sur Support durable au moins soixante jours avant son entrée en vigueur pour une Formule annuelle, et trente jours avant pour une Formule mensuelle.

13.3. Le Client qui n'accepte pas l'augmentation peut mettre fin au Contrat, sans frais, avec effet à la date d'entrée en vigueur du nouveau prix. À défaut, le nouveau prix est réputé accepté.

Titre IV — Niveau de service, maintenance et support

Article 14. Disponibilité du Service

14.1. **Obligation de moyens.** Le Prestataire met en œuvre les moyens raisonnables pour que le Service soit accessible en permanence. Il ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreur.

14.2. **Objectif de disponibilité.** Le Prestataire vise une disponibilité mensuelle de 97 % des fonctions de pointage et de consultation, soit, à titre indicatif, une Indisponibilité cumulée d'environ 21 h 36 min sur un mois de trente jours. Le taux est calculé ainsi : (minutes du mois – minutes d'Indisponibilité non exclues) / minutes du mois. Seules les Indisponibilités d'au moins quinze minutes consécutives, constatées par les outils de supervision du Prestataire, sont prises en compte.

14.3. **Exclusions.** Ne sont pas comptabilisées comme Indisponibilité : les maintenances planifiées ou urgentes (article 15) ; la force majeure (article 23) ; les défaillances des réseaux de communication, des appareils, navigateurs, systèmes d'exploitation ou connexions du Client ou des Utilisateurs ; les défaillances de services tiers ne relevant pas de l'infrastructure d'hébergement du Service (notamment services de notification, de courrier électronique, de paiement, de résolution DNS, de diffusion de contenu ou de protection contre les attaques) ; les attaques informatiques malgré des mesures de sécurité raisonnables ; les suspensions conformément au Contrat ; l'utilisation non conforme du Service ; les fonctionnalités bêta et la période d'essai.

14.4. **Absence de pénalité.** L'objectif de disponibilité est un objectif de qualité. Son non-respect ne donne lieu à aucun crédit de service, pénalité, réduction de prix ni dommages et intérêts, sous la seule réserve de l'article 14.5.

14.5. **Défaillance grave : recours unique.** Une défaillance grave existe si (a) la disponibilité est inférieure à 97 % pendant deux mois consécutifs ou trois mois sur une période de douze mois, ou (b) une Indisponibilité continue non exclue dépasse soixante-douze heures. Le Client peut alors résilier le Contrat par écrit dans les trente jours de la défaillance grave, avec effet immédiat. Le Prestataire lui rembourse les redevances payées d'avance pour la période non encore écoulée, au prorata temporis. Cette résiliation et ce remboursement constituent le recours unique et exclusif du Client pour toute Indisponibilité, dégradation de performance ou défaut de disponibilité, sous réserve de l'article 22.6.

14.6. **Procédure de secours.** Le Client reconnaît qu'aucun service en ligne n'est disponible en permanence. Il met en place une procédure de secours permettant d'enregistrer le temps de travail pendant une Indisponibilité (par exemple un relevé papier ou un tableur), puis de le réintégrer dans Cloketa par voie de correction traçable.

14.7. **Information.** En cas d'incident majeur, le Prestataire s'efforce d'informer les Administrateurs par e-mail, dans l'application ou sur une page d'état, sans engagement de délai.

Article 15. Maintenance et anomalies

15.1. **Maintenance planifiée.** Le Prestataire s'efforce de réaliser les maintenances planifiées en dehors des jours ouvrables de 7 h à 19 h (heure de Bruxelles) et d'en informer les Administrateurs au moins quarante-huit heures à l'avance lorsque l'interruption prévisible dépasse trente minutes.

15.2. **Maintenance urgente.** Le Prestataire peut interrompre le Service sans préavis lorsque la sécurité, l'intégrité des données ou la stabilité du Service l'exigent.

15.3. **Anomalies.** Le Client signale toute anomalie avec une description précise permettant de la reproduire. Le Prestataire détermine, selon son appréciation raisonnable de la gravité et de l'impact, si et quand il corrige une anomalie, par une mise à jour, un contournement ou une documentation. Aucun délai de correction n'est garanti.

15.4. **Absence d'indemnisation.** Une anomalie, un bogue, une lenteur ou un dysfonctionnement ne donne lieu à aucune indemnisation, sous réserve des articles 14.5, 22.4 et 22.6. Le Client vérifie les résultats du Service conformément à l'article 7.5.

Article 16. Support

16.1. **Canaux et horaires.** Le support est accessible par e-mail (info@cloketa.eu) et par le module de support intégré, les jours ouvrables belges, de 9 h à 17 h, en français, en néerlandais, en allemand et en anglais.

16.2. **Aucun niveau de service.** Le support est fourni selon une obligation de moyens, sans délai garanti de prise en charge, de réponse ou de résolution. Le Prestataire traite les demandes en fonction de leur gravité et de leur ordre d'arrivée.

16.3. **Périmètre.** Le support porte sur l'utilisation et le fonctionnement du Service. Il ne comprend ni conseil juridique, social ou de paie, ni paramétrage pour le compte du Client, ni formation, sauf service d'accompagnement souscrit. Le Prestataire peut ne répondre qu'aux Administrateurs.

16.4. **Accès du support aux données.** Le personnel du Prestataire n'accède aux Données Client que dans la mesure nécessaire au traitement d'une demande, à la sécurité ou à une obligation légale. Ces accès sont journalisés. Les pièces jointes de support ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées.

Titre V — Données, sécurité et propriété

Article 17. Données Client et protection des données

17.1. **Propriété des Données Client.** Le Client conserve tous ses droits sur les Données Client. Il concède au Prestataire, pour la durée du Contrat et des opérations de fin de contrat, le droit de les héberger, reproduire et traiter dans la seule mesure nécessaire à la fourniture du Service, à sa sécurité et au respect de ses obligations légales.

17.2. **Rôles.** Pour les Données Client à caractère personnel, le Client agit en qualité de responsable du traitement et le Prestataire en qualité de sous-traitant, dans les conditions de l'Annexe 1, qui fait partie intégrante du Contrat.

17.3. **Traitements propres au Prestataire.** Le Prestataire agit comme responsable du traitement distinct pour : la création et la gestion des comptes d'accès, l'authentification et la sécurité de la plateforme ; la gestion de la relation contractuelle, la facturation et le recouvrement ; la prévention des fraudes et abus ; les communications relatives au Service ; le respect de ses obligations légales ; la mesure d'audience du site sur base du consentement. Ces traitements sont décrits dans sa notice de confidentialité, accessible depuis le Service. Le Client transmet cette information à ses Utilisateurs si nécessaire.

17.4. **Données anonymisées.** Le Client donne instruction au Prestataire de produire, à partir des Données Client, des données irréversiblement anonymisées et agrégées, ne permettant d'identifier ni une personne physique ni le Client. Le Prestataire peut utiliser ces données, pendant et après le Contrat, pour produire des statistiques, mesurer l'usage, améliorer et sécuriser le Service et développer de nouvelles fonctionnalités. Ces données ne constituent pas des Données Client ni des données à caractère personnel. Le Prestataire ne les vend pas et ne les publie que sous une forme agrégée ne révélant pas l'identité du Client.

17.5. **Communications de service.** Le Prestataire peut adresser aux Utilisateurs les messages nécessaires au fonctionnement du Service (invitations, notifications, alertes de sécurité, réinitialisations). Toute communication commerciale aux Utilisateurs respecte la réglementation applicable et peut être refusée à tout moment.

Article 18. Sécurité, hébergement et sauvegardes

18.1. **Mesures de sécurité.** Le Prestataire met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles décrites à l'Annexe 2, proportionnées au risque. Il peut les faire évoluer à condition de ne pas réduire le niveau global de protection. Aucun système connecté n'étant invulnérable, ces mesures ne garantissent pas l'absence de faille, d'intrusion ou de perte de données.

18.2. **Sécurité partagée.** Le Client sécurise ses comptes, appareils, Kiosques, réseaux et codes d'accès, applique le principe du moindre privilège et retire sans délai les accès devenus inutiles. Le Prestataire peut imposer l'authentification multifacteur ou une clé d'accès (passkey) aux comptes disposant de droits étendus.

18.3. **Hébergement.** Le Service, ses données de production et ses sauvegardes sont hébergés dans l'Espace économique européen, actuellement auprès d'OVHcloud. Le Prestataire peut changer d'hébergeur au profit d'une solution offrant un niveau de sécurité globalement équivalent, dans le respect de l'Annexe 1.

18.4. **Sauvegardes.** Le Prestataire réalise des sauvegardes chiffrées, stockées séparément de l'environnement de production et conservées pendant 35 jours glissants, et teste périodiquement leur restauration selon une approche fondée sur le risque. Les sauvegardes servent à la continuité du Service ; elles ne constituent pas un archivage pour le compte du Client. Une restauration peut entraîner la perte des données les plus récentes ; aucun objectif de point ou de délai de reprise n'est garanti.

18.5. **Conservation dans le Service.** Le Client paramètre les durées de conservation dans les limites offertes par le Service et au regard de ses obligations légales. Les suppressions demandées par le Client deviennent définitives dans la base de production, puis dans les sauvegardes à l'issue de leur cycle de rotation. Les journaux d'audit et les valeurs d'origine des corrections sont conservés tant que l'enregistrement auquel ils se rapportent existe, afin de préserver l'intégrité de la piste d'audit.

Article 19. Propriété intellectuelle

19.1. Le Prestataire et ses concédants conservent l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur Cloketa, notamment le logiciel, son code, ses bases de données, interfaces, modèles d'export, marques, logos et Documentation. Le Contrat n'emporte aucune cession de droits.

19.2. Le Prestataire concède au Client un droit d'utilisation du Service non exclusif, non cessible, non sous-licenciable, pour ses besoins internes, limité à la durée du Contrat et à la Formule souscrite.

19.3. Le Prestataire peut utiliser librement et gratuitement les suggestions, retours et idées communiqués par le Client ou ses Utilisateurs, sans obligation envers eux.

19.4. Sauf opposition du Client notifiée par e-mail à tout moment, le Prestataire peut mentionner le nom et le logo du Client parmi ses références commerciales, sans divulguer aucune Donnée Client.

Article 20. Confidentialité

20.1. Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques de l'autre partie obtenues à l'occasion du Contrat. Elle ne les utilise que pour l'exécution du Contrat et ne les communique qu'aux personnes qui ont besoin de les connaître et sont tenues à une obligation de confidentialité équivalente.

20.2. Cette obligation ne s'applique pas aux informations publiques sans faute de la partie qui les reçoit, déjà connues d'elle, développées indépendamment ou dont la communication est imposée par la loi ou une autorité, dans ce dernier cas après information de l'autre partie lorsque cela est permis.

20.3. L'obligation de confidentialité survit cinq ans à la fin du Contrat. Les Données Client à caractère personnel restent protégées sans limite de durée conformément à l'Annexe 1.

Titre VI — Garanties et responsabilité

Article 21. Garanties

21.1. Le Prestataire garantit qu'il dispose des droits nécessaires pour fournir le Service et qu'il le fournit avec le soin d'un professionnel normalement prudent et diligent.

21.2. Dans toute la mesure permise par la loi, toute autre garantie, expresse ou implicite, est exclue, notamment toute garantie d'adéquation à un usage particulier, de conformité du Service ou de son paramétrage aux obligations légales, sectorielles ou conventionnelles du Client, d'acceptation d'un rapport ou d'un export par une inspection, un tribunal ou une autorité, et d'absence d'erreur.

21.3. Le Client garantit qu'il dispose de toutes les bases juridiques, informations et autorisations requises pour introduire les Données Client dans le Service et pour en faire traiter les données à caractère personnel conformément au Contrat.

Article 22. Responsabilité

22.1. **Principe.** Les obligations du Prestataire sont des obligations de moyens. Sa responsabilité ne peut être engagée que pour une faute prouvée qui lui est imputable, et uniquement pour le dommage direct, prévisible et personnel du Client qui en résulte de manière certaine.

22.2. **Dommages exclus.** Le Prestataire ne répond pas des dommages indirects ou immatériels, tels que pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, d'exploitation, de clientèle, d'opportunité ou d'image, frais de personnel supplémentaires, coûts de reconstitution de données que le Client aurait pu éviter par ses propres exports, ou recours de tiers.

22.3. **Conséquences sociales et administratives.** Dans la mesure permise par la loi, le Prestataire ne supporte pas les amendes, sanctions administratives ou pénales, cotisations ou régularisations sociales, arriérés de rémunération, indemnités dues aux Travailleurs, ni les conséquences d'un contrôle ou d'une décision d'une autorité, lesquels restent liés à l'organisation du travail du Client et à ses obligations d'employeur. Il ne répond pas non plus des conséquences de données inexactes, d'un paramétrage ou d'un contrôle insuffisant, d'instructions illicites, d'un usage non conforme, de l'absence de procédure de secours (article 14.6) ou d'un service tiers.

22.4. **Perte ou altération de données.** En cas de perte ou d'altération de Données Client imputable au Prestataire, celui-ci s'oblige à mettre en œuvre les moyens raisonnables pour les restaurer à partir de la dernière sauvegarde disponible. Cette restauration constitue le recours unique du Client pour ce dommage, sous réserve de l'article 22.6.

22.5. **Plafond.** La responsabilité totale et cumulée du Prestataire au titre du Contrat ou en relation avec celui-ci, toutes causes et demandes confondues, est limitée au montant des redevances hors TVA effectivement payées par le Client pour le Service au cours des douze mois précédant le premier fait générateur.

22.6. **Limites légales.** Aucune stipulation du Contrat n'exclut ni ne limite la responsabilité du Prestataire en cas de dol, de fraude, de faute intentionnelle ou de faute lourde, commis par lui-même ou ses préposés, d'atteinte à la vie ou à l'intégrité physique, ou dans toute autre hypothèse où la loi l'interdit. Aucune stipulation n'a pour effet de priver de sa substance une obligation essentielle du Contrat. Les droits que les personnes concernées tiennent de l'article 82 du RGPD ne sont pas affectés ; dans les rapports entre les parties, la répartition s'opère selon la part de responsabilité de chacune.

22.7. **Contribution.** Lorsque plusieurs causes, dont un fait du Client ou d'un tiers, ont contribué au dommage, le Prestataire ne répond que dans la mesure de sa propre contribution.

22.8. **Délai d'action.** Toute action du Client contre le Prestataire doit être introduite dans un délai d'un an à compter du jour où le

Client a eu connaissance du fait dommageable, ou aurait raisonnablement dû en avoir connaissance, sous peine de forclusion, sauf disposition impérative contraire.

22.9. **Action extracontractuelle et auxiliaires.** Les exclusions et limitations du présent article s'appliquent quel que soit le fondement de l'action, contractuel ou extracontractuel, conformément au Livre 6 du Code civil. Les dirigeants, travailleurs, sous-traitants et autres auxiliaires du Prestataire peuvent s'en prévaloir à l'égard du Client.

22.10. **Garantie du Client.** Le Client garantit le Prestataire contre toute réclamation, action ou sanction de Travailleurs, d'Utilisateurs, d'autorités ou d'autres tiers résultant des Données Client, de ses instructions, de son paramétrage, d'un manquement aux articles 7 et 8 ou de son rôle de responsable du traitement, et l'indemnise des frais raisonnables de défense, sauf dans la mesure où le dommage résulte d'une faute du Prestataire.

Article 23. Force majeure

23.1. Aucune partie n'est responsable d'un manquement résultant d'un événement échappant à son contrôle raisonnable, qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, notamment : catastrophe naturelle, incendie, inondation, épidémie, guerre, acte de terrorisme, décision d'une autorité, grève extérieure, défaillance générale des réseaux de télécommunication ou d'énergie, défaillance majeure de l'hébergeur ou d'un fournisseur critique non imputable au Prestataire, attaque informatique d'ampleur malgré des mesures de sécurité raisonnables.

23.2. La partie empêchée informe l'autre dans les meilleurs délais et met en œuvre les moyens raisonnables pour limiter les effets de l'événement. L'exécution des obligations affectées est suspendue pendant la durée de l'empêchement. L'obligation de payer des sommes déjà échues n'est pas suspendue.

23.3. Si l'empêchement dépasse soixante jours, chaque partie peut résilier le Contrat par écrit, sans indemnité. Le Prestataire rembourse alors au prorata temporis les redevances payées d'avance pour la période non fournie.

Titre VII — Durée, fin du contrat, arrêt du produit et cession

Article 24. Durée et reconduction

24.1. Le Contrat prend effet à son acceptation. Après la période d'essai, il se poursuit pour la période de la Formule souscrite (un mois ou un an) à compter du premier paiement.

24.2. À chaque échéance, le Contrat est reconduit tacitement pour une période de même durée, sauf résiliation par le Client depuis le Service ou par écrit avant l'échéance. Pour une Formule annuelle, le Prestataire rappelle l'échéance au moins trente jours à l'avance sur Support durable.

Article 25. Résiliation

25.1. **Résiliation à l'échéance.** Le Client peut résilier le Contrat à tout moment avec effet à la fin de la période en cours. Il conserve l'accès au Service jusqu'à cette date.

25.2. **Résiliation anticipée par le Client.** Conformément au Data Act, le Client peut, à tout moment, notifier sa volonté de mettre fin au Contrat avant l'échéance, notamment pour changer de fournisseur. La résiliation prend effet à la date indiquée par le Client et, au plus tard, deux mois après la notification, puis s'accompagne de la période de transition de l'article 27. Pour une Formule annuelle, les redevances de la période annuelle en cours restent acquises au Prestataire à titre d'indemnité forfaitaire et proportionnée de résiliation anticipée : elles correspondent à la contrepartie de l'engagement annuel, en raison duquel le Client a bénéficié d'un prix réduit d'environ deux mois par rapport à la Formule mensuelle. Pour une Formule mensuelle, aucune indemnité n'est due.

25.3. **Résiliation pour modification substantielle.** Dans les cas prévus aux articles 4.3, 4.4, 29.3 et 30.3, le Client peut résilier le Contrat sans frais, par écrit, avec effet à la date d'entrée en vigueur de la modification ou au plus tard dans les trente jours qui suivent. Le Prestataire rembourse alors au prorata temporis les redevances payées d'avance pour la période non fournie. Dans le cas de l'article 4.4, le Prestataire dispose du même droit de résiliation, avec le même remboursement.

25.4. **Manquement du Prestataire.** En cas de manquement grave du Prestataire à une obligation essentielle, auquel il n'est pas remédié dans les trente jours d'une mise en demeure écrite et précise, le Client peut résilier le Contrat par écrit. Le Prestataire rembourse au prorata temporis les redevances payées d'avance pour la période non fournie, sans préjudice de l'article 22.

25.5. **Manquement du Client.** Le Prestataire peut résilier le Contrat par écrit, sans indemnité : (a) en cas de non-paiement persistant dans les conditions de l'article 12.3 ; (b) en cas de manquement grave du Client auquel il n'est pas remédié dans les quinze jours d'une mise en demeure ; (c) immédiatement, en cas d'usage illicite ou frauduleux du Service ou de manquement grave à l'article 8 compromettant la sécurité du Service ou d'autres clients. Les redevances payées restent acquises et les sommes dues deviennent exigibles.

25.6. **Insolvabilité.** Sous réserve des règles impératives du Livre XX du Code de droit économique, chaque partie peut résilier le

Contrat en cas de faillite, de liquidation ou de cessation d'activité de l'autre partie.

25.7. **Effets.** La fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, met fin aux droits d'accès du Client et des Utilisateurs, sous réserve de la période de transition et d'export de l'article 27. Les articles 11, 17.4, 19, 20, 22, 27, 33 ainsi que l'Annexe 1, pour la durée des traitements, survivent à la fin du Contrat.

Article 26. Suspension

26.1. Le Prestataire peut suspendre tout ou partie de l'accès au Service, dans la mesure strictement nécessaire, en cas de risque sérieux pour la sécurité ou l'intégrité du Service ou des données, d'usage illicite ou contraire à l'article 8, d'injonction d'une autorité ou de retard de paiement conformément à l'article 12.

26.2. Le Prestataire informe le Client de la suspension et de son motif, préalablement lorsque les circonstances le permettent, et la lève dès que sa cause a disparu. Une suspension justifiée n'ouvre droit à aucune indemnité.

Article 27. Changement de fournisseur, restitution et suppression des données

27.1. **Export permanent.** Pendant toute la durée du Contrat, le Client peut exporter ses Données exportables au moyen des fonctions du Service, notamment les rapports et l'export d'inspection avec manifeste et contrôle d'intégrité, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

27.2. **Période de transition.** À la prise d'effet de la résiliation, quelle qu'en soit la cause, l'Espace Entreprise passe en mode restreint pendant une période de trente jours calendrier. Pendant cette période, le Client peut consulter et exporter ses Données exportables. Le Prestataire lui apporte une assistance raisonnable, sans frais de changement de fournisseur, pour lui permettre de migrer vers un autre fournisseur ou vers ses propres systèmes. Si cette période est techniquement irréalisable, le Prestataire en informe le Client dans les quatorze jours ouvrables de sa demande, en le justifiant, et fixe une période alternative n'excédant pas sept mois.

27.3. **Portabilité et interfaces.** Le Prestataire décrit dans la Documentation les formats d'export, les catégories de Données exportables et la procédure de changement de fournisseur. Il ne facture aucun frais de changement de fournisseur ni d'extraction de données. Une assistance allant au-delà des fonctions standard d'export peut faire l'objet d'un devis distinct, accepté par le Client.

27.4. **Responsabilité de l'export.** Il appartient au Client de réaliser ses exports avant la fin de la période de transition. Le Prestataire n'a aucune obligation de conserver les Données Client au-delà.

27.5. **Suppression.** À l'issue de la période de transition, ou plus tôt sur demande écrite du Client, le Prestataire supprime les Données Client de l'environnement de production. Elles disparaissent des sauvegardes à l'issue de leur cycle de rotation, sans pouvoir être restaurées entre-temps, sauf obligation légale. Sur demande, le Prestataire confirme la suppression par écrit. Les données dont le Prestataire est responsable du traitement (article 17.3) sont conservées pendant les durées prévues dans sa notice de confidentialité.

Article 28. Arrêt du Service par le Prestataire

28.1. Le Prestataire peut à tout moment décider de cesser définitivement de fournir le Service, en tout ou en partie, pour quelque raison que ce soit, moyennant un préavis d'au moins soixante jours notifié au Client sur Support durable.

28.2. Pendant le préavis, le Service reste accessible dans des conditions raisonnables et le Client dispose des fonctions d'export. L'article 27 s'applique à l'expiration du préavis, la période de transition de trente jours courant à compter de la date d'arrêt.

28.3. Le Prestataire rembourse au Client, au prorata temporis, les redevances effectivement payées d'avance pour la période postérieure à la date d'arrêt. Ce remboursement est le seul dû au titre de l'arrêt du Service, sans autre indemnité, sous réserve de l'article 22.6.

28.4. Le présent article ne limite pas la suspension ou la résiliation immédiate autorisées par le Contrat ou par la loi, notamment en cas de force majeure.

Article 29. Cession

29.1. **Cession par le Prestataire.** Le Client consent dès à présent à ce que le Prestataire cède ou transfère, en tout ou en partie, le Contrat et les droits et obligations qui en découlent à un tiers, notamment dans le cadre d'une cession de Cloketa, de fonds de commerce ou de branche d'activité, d'une fusion, d'une scission, d'un apport ou de toute autre réorganisation.

29.2. Le Prestataire informe le Client de la cession sur Support durable, au plus tard dans les trente jours suivant sa réalisation. Le cessionnaire reprend les obligations du Prestataire au titre du Contrat, y compris celles de l'Annexe 1. À compter de la cession, le Prestataire est libéré de ses obligations pour l'avenir.

29.3. Si la cession entraîne une modification substantielle et défavorable des conditions du Service ou du traitement des données, notamment un hébergement hors de l'Espace économique européen, le Client peut résilier le Contrat conformément à

l'article 25.3.

29.4. **Cession par le Client.** Le Client ne peut céder le Contrat sans l'accord écrit préalable du Prestataire, qui ne peut le refuser sans motif légitime. Cet accord n'est pas requis en cas de fusion ou de scission du Client, à condition que le Prestataire en soit informé dans les trente jours.

Titre VIII — Modifications et dispositions finales

Article 30. Modification du Contrat

30.1. Le Prestataire peut modifier le Contrat pour une raison valable, notamment l'évolution du Service, de la législation, de la jurisprudence, des recommandations d'une autorité, de ses sous-traitants ou de ses pratiques de sécurité.

30.2. Les modifications qui ne réduisent pas les droits du Client ou qui sont imposées par la loi prennent effet dès leur notification ou à la date indiquée.

30.3. Toute autre modification est notifiée au Client sur Support durable au moins trente jours avant son entrée en vigueur. Le Client qui la refuse peut résilier le Contrat conformément à l'article 25.3. À défaut de résiliation avant l'entrée en vigueur, ou en cas d'acceptation dans le Service, la nouvelle version s'applique.

30.4. Chaque version est identifiée par un numéro, une date d'entrée en vigueur et une empreinte numérique. Les versions acceptées restent consultables par le Client dans le Service.

Article 31. Communications

31.1. Les communications au Client sont valablement adressées par e-mail aux Administrateurs, à l'adresse de facturation ou par notification dans le Service. Le Client maintient ces adresses à jour.

31.2. Les communications au Prestataire sont adressées à info@cloketa.eu ou par le module de support. Les communications relatives à la protection des données sont adressées à privacy@cloketa.eu.

31.3. Une mise en demeure ou une résiliation peut être notifiée par e-mail avec accusé de réception, par la fonction prévue dans le Service ou par envoi recommandé.

Article 32. Dispositions diverses

32.1. **Indépendance.** Les parties agissent en prestataires indépendants. Le Contrat ne crée aucun lien de subordination, mandat, société ou représentation entre elles.

32.2. **Nullité partielle.** Si une stipulation est jugée nulle ou inopposable, elle est réputée réduite à la portée maximale permise par la loi ou remplacée par la stipulation valable la plus proche de son objectif économique. Les autres stipulations restent applicables.

32.3. **Non-renonciation.** Le fait de ne pas se prévaloir d'un droit ne vaut pas renonciation à ce droit.

32.4. **Changement de circonstances.** Chaque partie assume le risque d'un changement de circonstances au sens de l'article 5.74 du Code civil, dont l'application est exclue. Les ajustements de prix et de Service restent régis par les articles 4, 13 et 30.

32.5. **Langues.** Le Contrat peut être mis à disposition en français, néerlandais, anglais et allemand. En cas de divergence, la version française prévaut.

Article 33. Droit applicable et litiges

33.1. Le Contrat est régi par le droit belge.

33.2. Avant toute action judiciaire, sauf urgence ou procédure de recouvrement d'une créance non contestée, la partie la plus diligente notifie le différend par écrit. Les parties disposent de trente jours pour rechercher une solution amiable ; elles peuvent recourir à la médiation.

33.3. À défaut d'accord, tout litige relatif au Contrat relève de la compétence exclusive des cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire du siège social du Prestataire.

Annexe 1 — Accord de traitement des données (article 28 du RGPD)

La présente annexe encadre les traitements que le Prestataire (le « sous-traitant ») effectue pour le compte du Client (le « responsable du traitement »). Elle prévaut sur toute autre stipulation du Contrat pour les questions de protection des données.

1. Description du traitement

Objet

Hébergement et exécution du Service Cloketa d'enregistrement et de gestion du temps de travail

Durée
Durée du Contrat, augmentée de la période de transition et du cycle de suppression des sauvegardes (article 27)

Nature des opérations
Collecte via le Service, enregistrement, organisation, stockage, consultation, calcul, rapprochement, journalisation, export, sauvegarde, restauration, assistance, anonymisation (article 17.4), effacement

Finalités
Permettre au Client d'enregistrer, contrôler, corriger et justifier le temps de travail, gérer les présences, les accès et les exports ; assurer la sécurité et la continuité du Service

Personnes concernées
Travailleurs, Administrateurs, gestionnaires et autres Utilisateurs du Client ; personnes de contact du Client

Données d'identification et professionnelles
Nom, prénom, adresse e-mail, téléphone facultatif, matricule, rôle, équipe, langue, statut du compte

Données de temps de travail
Pointages (début, pause, reprise, fin), horaires prévus et automatiques, pauses, prestations, corrections, motifs, auteurs, décisions, présences

Données de localisation
Localisation choisie ou suggérée, Kiosque utilisé et, si le Client l'active, coordonnées géographiques capturées au moment du pointage

Données techniques et de sécurité
Adresse IP, type d'appareil et de navigateur, journaux d'accès et d'audit, données d'authentification (empreintes de mots de passe, facteurs MFA, passkeys), jetons de notification

Autres
Contenu des demandes de support et pièces jointes relatives à l'Espace Entreprise

Catégories particulières
Aucune. Le Client s'interdit d'en introduire (article 8.1)

2. Instructions documentées

2.1. Le sous-traitant traite les données uniquement sur instruction documentée du Client, y compris pour les transferts, sauf obligation légale de droit de l'Union ou belge ; dans ce cas, il en informe le Client avant le traitement, sauf interdiction légale.

2.2. Constituent les instructions documentées du Client : le Contrat, les paramétrages et actions effectués dans le Service par les Utilisateurs habilités, et toute instruction écrite complémentaire acceptée par le sous-traitant. Une instruction impliquant un développement ou un coût spécifique peut faire l'objet d'un devis.

2.3. Le sous-traitant informe immédiatement le Client s'il estime qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou d'une autre disposition relative à la protection des données. Il peut suspendre l'exécution de cette instruction jusqu'à sa confirmation ou sa modification.

3. Confidentialité

Le sous-traitant veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient soumises à une obligation de confidentialité contractuelle ou légale, n'accèdent aux données que dans la mesure nécessaire et soient sensibilisées à la protection des données.

4. Sécurité

Le sous-traitant met en œuvre les mesures décrites à l'Annexe 2 conformément à l'article 32 du RGPD. Le Client reconnaît qu'elles offrent un niveau de sécurité approprié au risque, compte tenu de la nature des données traitées.

5. Sous-traitants ultérieurs

5.1. Le Client donne une autorisation générale au recours aux sous-traitants ultérieurs listés à l'Annexe 2 et à leurs remplaçants ou compléments.

5.2. Le sous-traitant informe le Client de tout ajout ou remplacement envisagé au moins trente jours à l'avance, par e-mail aux Administrateurs ou dans le Service, sauf urgence de sécurité ou de continuité, auquel cas il informe le Client sans délai.

5.3. Le Client peut s'opposer au changement, par écrit et pour un motif raisonnable lié à la protection des données, dans les quinze jours de l'information. Les parties recherchent de bonne foi une solution. À défaut, le Client peut résilier le Contrat avant l'entrée en vigueur du changement, avec remboursement au prorata temporis des redevances payées d'avance pour la période

non fournie ; ce droit constitue son seul recours.

5.4. Le sous-traitant impose à chaque sous-traitant ultérieur, par contrat, des obligations de protection des données offrant des garanties suffisantes et au moins équivalentes à celles de la présente annexe. Il demeure responsable envers le Client de l'exécution de ces obligations, conformément à l'article 28, 4 du RGPD.

6. Transferts hors de l'Espace économique européen

6.1. Les données de production et les sauvegardes sont hébergées dans l'Espace économique européen.

6.2. Un transfert vers un pays tiers n'a lieu que s'il est indiqué à l'Annexe 2 et encadré par une décision d'adéquation, des clauses contractuelles types de la Commission européenne ou une autre garantie prévue au chapitre V du RGPD, complétée au besoin par des mesures supplémentaires.

6.3. Pour les notifications push, le sous-traitant ne transmet aux services de notification des fournisseurs de navigateurs et de systèmes d'exploitation qu'un contenu minimal, chiffré de bout en bout selon le protocole Web Push, et des identifiants techniques.

7. Assistance au Client

7.1. **Droits des personnes.** Le sous-traitant met à disposition, dans le Service, des fonctions permettant au Client de répondre aux demandes d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité. Il transmet au Client, sans délai, toute demande reçue directement d'une personne concernée et n'y répond pas lui-même, sauf instruction du Client.

7.2. **Analyses d'impact et consultations.** Le sous-traitant fournit au Client les informations raisonnablement disponibles pour l'aider à réaliser une analyse d'impact ou une consultation préalable de l'autorité de contrôle.

7.3. **Coût.** L'assistance est gratuite lorsqu'elle repose sur les fonctions standard du Service et la Documentation. Une assistance substantielle au-delà peut être facturée à un tarif raisonnable, communiqué au préalable, sauf si elle est rendue nécessaire par un manquement du sous-traitant.

8. Violations de données

8.1. Le sous-traitant notifie au Client toute Violation de données dans les meilleurs délais et au plus tard quarante-huit heures après en avoir pris connaissance.

8.2. La notification décrit, dans la mesure où ces informations sont disponibles, la nature de la violation, les catégories et le nombre approximatif de personnes et d'enregistrements concernés, les conséquences probables et les mesures prises ou proposées. Les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée.

8.3. Le Client reste seul responsable de la notification à l'Autorité de protection des données et aux personnes concernées. La notification par le sous-traitant ne vaut pas reconnaissance de responsabilité.

9. Démonstration de conformité et audits

9.1. Le sous-traitant met à disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect de l'article 28 du RGPD, en priorité par la présente annexe, l'Annexe 2, un questionnaire de sécurité standard et les attestations ou certifications de ses sous-traitants ultérieurs.

9.2. Si ces informations sont insuffisantes, le Client peut faire réaliser un audit, au plus une fois par période de douze mois, moyennant un préavis écrit de trente jours, par un auditeur indépendant tenu au secret et non concurrent du sous-traitant. L'audit se déroule pendant les heures ouvrables, sans perturber le Service ni compromettre la sécurité ou la confidentialité des données d'autres clients. Il est à la charge du Client, y compris le temps raisonnablement consacré par le sous-traitant.

9.3. La limite de fréquence ne s'applique pas à un audit exigé par une autorité de contrôle ou faisant suite à une Violation de données imputable au sous-traitant.

10. Demandes d'autorités

Le sous-traitant informe le Client de toute demande d'accès aux données émanant d'une autorité, sauf interdiction légale. Il ne communique que les données strictement requises et conteste les demandes manifestement illégales.

11. Fin du traitement

À la fin du Contrat, le sous-traitant permet l'export puis supprime les données conformément à l'article 27 du Contrat, sauf obligation légale de conservation.

12. Registre et responsabilité

Le sous-traitant tient le registre prévu à l'article 30, 2 du RGPD. La responsabilité des parties au titre de la présente annexe est régie par l'article 22 du Contrat, sans préjudice des droits des personnes concernées et des obligations directes de chaque partie

envers l'autorité de contrôle.

Annexe 2 — Mesures de sécurité et sous-traitants ultérieurs

A. Mesures techniques et organisationnelles

Identités et accès

Mots de passe stockés sous forme d'empreinte, authentification multifacteur TOTP, passkeys, désactivation des comptes, codes QR/PIN personnels pour les Kiosques

Cloisonnement

Isolation logique par Espace Entreprise ; rôles et matricules propres à chaque relation personne–entreprise ; pièces jointes servies uniquement aux personnes autorisées

Traçabilité

Journalisation des opérations sensibles ; conservation de la valeur d'origine, du motif, de l'auteur et de la décision pour chaque correction ; export d'inspection avec manifeste et contrôle d'intégrité

Chiffrement

Chiffrement des échanges en transit (TLS) ; sauvegardes chiffrées

Continuité

Sauvegardes séparées du stockage de production et documentaire, complétées par les journaux de transactions de la base de données ; tests de restauration périodiques ; séparation logique des environnements de production et de test, hébergés sur le même serveur (bases de données, stockages, identifiants et configurations distincts)

Exploitation

Mises à jour de sécurité régulières ; supervision de la disponibilité ; accès administrateur à l'infrastructure limité au personnel habilité et protégé par authentification forte

Organisation

Engagement de confidentialité des personnes autorisées ; accès du support aux Données Client limité au besoin et journalisé ; procédure de gestion des incidents et des violations de données

Minimisation

Géolocalisation désactivée par défaut et capturée uniquement au moment du pointage ; alternatives sans géolocalisation (Localisations, Kiosque) ; mesure d'audience du site sans cookie d'analyse et avec adresse IP anonymisée

B. Sous-traitants ultérieurs traitant des Données Client

OVH SAS (OVHcloud), France

Service : Hébergement de l'application, des bases de données, des fichiers et des sauvegardes ; Matomo auto-hébergé

Localisation des données : EEE

Garantie de transfert : Sans objet

Cloudflare, Inc., États-Unis (via Cloudflare Ltd / entité européenne selon le contrat)

Service : Résolution DNS, proxy inverse, terminaison TLS, mise en cache, protection contre les attaques (DDoS, pare-feu applicatif) ; traitement du trafic en transit, dont les adresses IP et le contenu des requêtes

Localisation des données : Réseau mondial ; données en transit possiblement traitées hors EEE

Garantie de transfert : Cadre UE–États-Unis de protection des données (certification de Cloudflare) et clauses contractuelles types de son DPA

Brevo (Sendinblue SAS), France

Service : Envoi des e-mails transactionnels (invitations, notifications, réinitialisations)

Localisation des données : EEE (Belgique, France et Allemagne)

Garantie de transfert : Sans objet

Services de notification push des navigateurs et systèmes (notamment Google Firebase Cloud Messaging, Apple Push Notification service, Mozilla Push Service)

Service : Acheminement des notifications push chiffrées vers les appareils des Utilisateurs

Localisation des données : Possiblement hors EEE

Garantie de transfert : Cadre UE–États-Unis de protection des données ou clauses contractuelles types, selon le fournisseur ; contenu chiffré de bout en bout

C. Prestataires des traitements propres au Prestataire

Pour les traitements dont il est responsable (article 17.3), le Prestataire recourt notamment à Stripe (Stripe Payments Europe Limited, Irlande) pour les paiements et à Brevo pour les communications. Ces prestataires sont décrits dans la notice de confidentialité du Prestataire.

La liste à jour est consultable dans le Service et sur www.cloketa.eu. Ses modifications suivent la procédure du point 5 de l'Annexe 1.

Annexe 3 — Conditions d'utilisation des Utilisateurs

Bienvenue sur Cloketa. Votre employeur utilise Cloketa, un service de Be The Wave SRL (BCE 0839.986.742), pour enregistrer le temps de travail. Ces conditions expliquent comment utiliser Cloketa correctement. Elles ne vous coûtent rien et ne modifient pas votre contrat de travail.

1. Qui fait quoi ? Votre employeur décide comment Cloketa est utilisé dans votre entreprise : horaires, pauses, lieux de travail, géolocalisation, droits d'accès et durées de conservation. Il est responsable du traitement de vos données de travail. Be The Wave SRL héberge et fait fonctionner Cloketa pour son compte. Be The Wave SRL est responsable des données de votre compte utilisées pour la connexion et la sécurité.

2. Votre accès est personnel. Gardez vos identifiants, codes PIN et codes QR pour vous. Ne pointez jamais pour un collègue et ne laissez personne pointer pour vous. Activez l'authentification multifacteur lorsqu'elle vous est proposée. Signalez à votre employeur toute perte d'appareil ou tout accès suspect.

3. Des enregistrements exacts. Enregistrez vos prestations de bonne foi. Si une journée est incorrecte, proposez une correction avec un motif clair. La valeur d'origine, votre motif et la décision restent visibles dans l'historique.

4. Pas de données sensibles dans les commentaires. N'indiquez jamais d'information médicale, de diagnostic ou d'autre donnée sensible dans un motif, un commentaire ou une pièce jointe. Écrivez par exemple « absence justifiée » plutôt que la raison médicale.

5. Localisation. Votre employeur peut définir des lieux de travail et, s'il le décide, demander votre position au moment du pointage. Dans ce cas, il doit vous en informer au préalable. Cloketa ne suit pas vos déplacements en dehors des pointages. Votre navigateur vous demande votre autorisation avant toute localisation ; un refus peut empêcher le pointage si votre employeur a rendu la localisation obligatoire.

6. Usage loyal. N'essayez pas de contourner la sécurité, d'accéder à des données qui ne vous sont pas destinées ou de perturber le service.

7. Disponibilité. Cloketa est un service en ligne qui peut être momentanément indisponible. Dans ce cas, suivez la procédure de secours de votre employeur et régularisez ensuite vos pointages.

8. Vos données et vos droits. Pour exercer vos droits (accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité) sur vos données de travail, adressez-vous d'abord à votre employeur. Pour les données de votre compte, écrivez à privacy@cloketa.eu. Vous pouvez introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données. La notice de confidentialité de Cloketa et l'information remise par votre employeur décrivent les traitements.

9. Fin de l'accès. Votre employeur peut désactiver votre accès, par exemple à la fin de votre contrat. Si vous utilisez Cloketa pour plusieurs entreprises, chaque accès est géré séparément.

10. Modifications et droit applicable. Ces conditions peuvent évoluer ; une nouvelle version vous sera présentée. Elles sont régies par le droit belge.

Copie sur support durable de la version 2026-10-21-v6, générée le 13/11/2026 06:22 (heure de Bruxelles). L'empreinte SHA-256 identifie le texte exact.