

# CONDITIONS GENERALES

(SERVICES SOUSCRITS, DISPOSITIFS [SMARTCARDS, SIGNING STICKS, TOKENS] ET CERTIFICATS)

(Version 2.7)

## ALORS QUE

(A) LuxTrust met à la disposition de ses clients (particuliers et entreprises) des solutions visant à sécuriser les échanges, les transactions en ligne, leur identité et les données électroniques, (B) les services sur lesquels portent les présentes conditions générales (ci-après « les Conditions Générales ») sont des moyens d'identification électronique, d'enregistrement de données électroniques, d'authentification, de signature électronique, de cachet électronique et de validation, qui peuvent engager la responsabilité de leurs utilisateurs, ce qui implique que ces derniers doivent utiliser ces services avec la même vigilance que s'ils accomplissaient ces actes de façon non-électronique, (C) afin de garantir notamment la qualité et la sécurité des solutions offertes par LuxTrust, et afin de prévenir des fraudes ou d'autres risques, l'Utilisateur devra suivre consciencieusement les indications détaillées dans les Conditions Générales et si l'Utilisateur délègue le droit d'utiliser des services ou dispositifs fournis par LuxTrust à un Utilisateur délégué, il devra porter à la connaissance de ce dernier les présentes Conditions générales et veiller à ce qu'il les respecte, (D) pour certaines solutions faisant l'objet de réglementations spécifiques, telles que les Certificats, LuxTrust et l'Utilisateur doivent se conformer à des procédures techniques décrites dans les Certificate Policies (CPs) et les Certificate Practice Statement (CPS), qui sont librement accessibles sur le site Internet de LuxTrust (<https://repository.luxtrust.lu>) (les Procédures).

## LES PARTIES ONT CONVENU CE QUI SUIT:

Les termes commençant par une lettre majuscule sont définis et explicités à l'article 12.

## 1.CONDITIONS GENERALES

1.1 L'Utilisateur, dont le nom et les coordonnées sont mentionnées sur le Bon de Commande, a sollicité la fourniture de services auprès de LuxTrust S.A., L-8308 Capellen, 13-15 Parc d'activités, par l'intermédiaire d'une Autorité d'Enregistrement. L'Utilisateur et LuxTrust sont dénommés ensemble ou séparément les Parties ou une Partie.

1.2 L'utilisation et la gestion du service demandé par l'Utilisateur dans le Bon de Commande requièrent la délivrance et l'usage d'un Dispositif et de Codes d'Accès. Le Service Souscrit et toutes ses composantes prises indépendamment sont régis par les présentes Conditions Générales.

## 2. MISE A DISPOSITION DU SERVICE SOUSCRIT

2.1 Toute demande de service doit être introduite auprès de LuxTrust par l'Utilisateur, ou le cas échéant auprès de l'Autorité d'Enregistrement agissant au nom de l'Utilisateur, au moyen d'un Bon de Commande accompagné des pièces justificatives nécessaires. LuxTrust se réserve le droit de refuser toute demande de service ne respectant pas ses Procédures. Pour des raisons de sécurité, le Dispositif et les Codes d'Accès sont envoyés séparément, généralement dans un délai de dix (10) Jours Ouvrables à compter de l'acceptation du Bon de Commande par LuxTrust.

2.2 Le Service Souscrit est fourni à l'Utilisateur en mode inactivé et il appartient à l'Utilisateur, ou le cas échéant à l'Utilisateur Délégué, de l'activer endéans les soixante (60) jours de la Date d'Initialisation. A défaut, le Service Souscrit pourra être automatiquement et irrémédiablement Bloqué pour des raisons de sécurité et un nouveau Bon de Commande devra être introduit par l'Utilisateur, moyennant restitution du Dispositif le cas échéant, le tout aux frais exclusifs de l'Utilisateur.

2.3 Dans la mesure où le Service Souscrit implique l'usage d'informations relatives à l'Utilisateur, ou le cas échéant à l'Utilisateur Délégué, celui-ci est tenu dès l'activation et avant l'utilisation de vérifier ces informations sur la page accessible par l'URL <https://status.luxtrust.lu> et d'informer LuxTrust de toute inexactitude par au moins un (1) des modes de communication prévus à l'article 11.2. Le Service Souscrit sera considéré comme accepté à la survenance du premier des deux événements suivants: (i) à la première utilisation du Service Souscrit, ou (ii) soixante (60) jours après la Date d'Initialisation, sauf si l'Utilisateur, ou le cas échéant à l'Utilisateur Délégué, a notifié à LuxTrust les erreurs éventuellement constatées dans ce délai. Le coût lié au Blocage d'un Service Souscrit comportant des informations erronées et à la mise à disposition d'un nouveau Service Souscrit est supporté par la Partie à l'origine de l'information inexacte.

## 3. BLOCAGE ET SUSPENSION DU SERVICE SOUSCRIT

3.1 L'Utilisateur, ou le cas échéant à l'Utilisateur Délégué, doit Bloquer immédiatement le Service Souscrit en cas de :

- (a) compromission avérée d'une ou plusieurs composantes du Service Souscrit (par exemple le Dispositif, les Codes d'Accès ou une clé privée); et/ou
- (b) modification des informations visées à l'article 2.3. ;
- (c) révocation de la délégation faite à l'Utilisateur Délégué, notamment en cas de rupture ou arrêt des relations contractuelles entre l'Utilisateur et l'Utilisateur Délégué.

3.2 L'Utilisateur, ou le cas échéant l'Utilisateur Délégué, doit Suspendre immédiatement le Service Souscrit en cas de suspicion de Compromission d'une ou de plusieurs composantes du Service Souscrit (par exemple le Dispositif, les Codes d'Accès ou une clé privée).

3.3 L'Utilisateur:

- (a) est tenu de porter immédiatement à la connaissance de LuxTrust, et d'obliger chaque Utilisateur Délégué à faire de même, toute cause de Blocage ou de Suspension du Service Souscrit dès qu'il (ou que l'Utilisateur Délégué) en a connaissance;
- (b) est seul responsable des conséquences de la Compromission du Service Souscrit, y compris des Codes d'Accès (si l'Utilisateur délègue l'utilisation du Service Souscrit à un Utilisateur Délégué, la responsabilité des Codes d'Accès est également déléguée à l'Utilisateur), dès lors que LuxTrust a agi conformément au Contrat et aux Procédures;
- (c) est seul responsable de tous les dommages que lui-même, l'Utilisateur Délégué, LuxTrust ou un tiers subissent du fait que l'Utilisateur Délégué continue à utiliser le Service Souscrit alors que les relations contractuelles entre Utilisateur et Utilisateur Délégué ont été rompues ou arrêtées

ou que l'Utilisateur a entendu révoquer les droits de l'Utilisateur Délégué, et que l'Utilisateur, ou le cas échéant à l'Utilisateur Délégué, n'a pas Bloqué simultanément le Service Souscrit au nom de l'Utilisateur Délégué.

3.4 Sans préjudice de l'application de l'article 3.5 et des Procédures, toute demande de Blocage ou de Suspension doit:

- (a) émaner de l'Utilisateur, respectivement de l'Utilisateur Délégué ;
- (b) contenir toutes les informations de nature à permettre le Blocage ou la Suspension immédiate du Service Souscrit; l'Utilisateur est seul responsable des conséquences d'une demande de Blocage ou de Suspension incomplète; et
- (c) être effectuée par un (1) des modes de communication entre Parties prévus à l'article 11.1.

3.5 LuxTrust se réserve le droit de Bloquer ou, à son choix, de Suspendre à tout moment et sans préavis ni indemnités, le Service Souscrit dans les cas suivants, et les frais liés au Réactivation éventuel du Service Souscrit seront supportés par :

- (a) l'Utilisateur, en cas de modification intervenue dans les informations visées à l'article 2.3 et en particulier en cas de décès de l'Utilisateur, ou le cas échéant de l'Utilisateur Délégué ou en cas de dissolution de la personne morale si l'Utilisateur est une entreprise;
  - (b) l'Utilisateur, si des informations inexacts ont été fournies au moment de la demande de Service Souscrit;
  - (c) l'Utilisateur, en cas de non-respect par l'Utilisateur ou le cas échéant de l'Utilisateur Délégué des dispositions du Contrat, et notamment en cas de non-paiement des Redevances dues par l'Utilisateur;
  - (d) l'Utilisateur, en cas de Compromission, de suspicion ou de risque de Compromission d'une ou plusieurs composantes du Service Souscrit;
  - (e) l'Utilisateur, en cas d'utilisation du Service Souscrit par l'Utilisateur, l'Utilisateur Délégué ou un tiers pour des opérations frauduleuses ou délictueuses;
  - (f) l'Utilisateur, sur instruction de l'Utilisateur;
  - (g) la Partie fautive, si le Contrat cesse de produire ses effets pour quelque raison que ce soit;
  - (h) LuxTrust, en cas de cessation d'activité ou de changement d'activité de LuxTrust ou de compromission de la racine de confiance de LuxTrust ;
  - (i) LuxTrust, à la demande expresse d'une autorité administrative ou juridictionnelle compétente, en application et dans le respect de la loi applicable
  - (j) LuxTrust, en cas de risque imminent pour le bon fonctionnement ou la sécurité de l'environnement de production de LuxTrust; si l'Utilisateur, ou le cas échéant à l'Utilisateur Délégué, est à l'origine du risque, l'Utilisateur supportera les frais; ou
  - (k) LuxTrust, en cas de cessation d'activité, faillite, liquidation ou procédure similaire affectant l'Utilisateur.
- LuxTrust informera l'Utilisateur de la mesure adoptée dans les meilleurs délais et motive sa décision.

3.6 LuxTrust Bloque automatiquement tout Service Souscrit Suspendu par l'Utilisateur et non Réactivé par lui dans les trente (30) jours de la Suspension.

## 4. REACTIVATION

4.1 Le Service Souscrit peut être réactivé à la suite de tout événement ayant conduit à sa Suspension ou toute opération technique ou de sécurité que LuxTrust juge nécessaire.

4.2 Les procédures liées à la réactivation du Service Souscrit sont susceptibles d'entraîner l'indisponibilité du Service Souscrit pendant une certaine période. LuxTrust en informera l'Utilisateur, mais ne pourra être tenue responsable des conséquences directes et indirectes résultant de cette indisponibilité potentielle.

## 5. OBLIGATIONS DES PARTIES

5.1 LuxTrust s'oblige à :

- (a) fournir les Services Souscrits dans les conditions prévues au Contrat et dans ses Procédures;
- (b) vérifier par l'intermédiaire de l'Autorité d'Enregistrement, la cohérence entre les informations contenues dans le Bon de Commande et les informations contenues sur les pièces remises par l'Utilisateur, ou le cas échéant à l'Utilisateur Délégué, et notamment sur la(les) pièce(s) d'identité; si une différence apparaît entre les différentes informations fournies, LuxTrust ou l'Autorité d'Enregistrement aura automatiquement recours aux données figurant sur la(les) pièce(s) d'identité;
- (c) garantir la disponibilité des Services Souscrits dans les limites fixées au Contrat;
- (d) assurer l'accès aux Listes de Révocation à jour pour le public, et notamment pour l'Utilisateur, 24h/24 et 7j/7, sauf en cas de maintenance ou d'indisponibilité des systèmes de LuxTrust; et
- (e) mettre en place un service de vérification en ligne du statut du Service Souscrit, disponible 24h/24 et 7j/7, sauf en cas de maintenance ou d'indisponibilité des systèmes de LuxTrust.

5.2 L'Utilisateur:

- (a) s'engage à communiquer les Conditions Générales à l'Utilisateur Délégué et se porte fort de faire respecter le Contrat par ce dernier;
- (b) s'engage à fournir en vue de la délivrance ou de la reconduction du Service Souscrit et à tout moment, toute information ou document requis par LuxTrust;
- (c) garantit l'exactitude et la mise à jour régulière des informations qu'il a fournies à LuxTrust et/ou à l'Autorité d'Enregistrement;
- (d) est seul responsable, à l'exclusion de LuxTrust, du Service Souscrit utilisé par lui ou par l'Utilisateur Délégué, en ce compris du contenu des messages ou des transactions signés au moyen du Service Souscrit ;
- (e) est informé et accepte que la nature d'un Service Souscrit ne limite techniquement pas son utilisation par l'Utilisateur ou un Utilisateur Délégué dans une application à des fins privées ou professionnelles; l'Utilisateur doit définir et communiquer, sous sa seule responsabilité, à l'Utilisateur Délégué dans quel contexte, dans quelles applications et dans quelles limites administratives, contractuelles, commerciales et financières ce dernier est autorisé à utiliser le Service Souscrit; LuxTrust ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas d'utilisation par un Utilisateur Délégué à des fins non-autorisées par l'Utilisateur;

(f) est responsable vis-à-vis de LuxTrust et des tiers, entendus comme toute personne non partie au Contrat, des erreurs et des fraudes qu'il, ou le cas échéant que l'Utilisateur Délégué, a commises au moyen du Service Souscrit, ainsi que de la Compromission volontaire ou involontaire par l'Utilisateur ou l'Utilisateur Délégué du Dispositif ou des Codes d'Accès;

(g) s'engage à utiliser le Service Souscrit de manière conforme au Contrat, aux Procédures et aux directives communiquées régulièrement par LuxTrust et/ou l'Autorité d'Enregistrement;

(h) s'engage à prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires afin de prévenir toute Compromission du Service Souscrit;

(i) est seul responsable de la mise en place, de la maintenance et de l'évolution d'une infrastructure technique (y inclus les solutions logicielles et matérielles) de nature à permettre un usage du Service Souscrit conforme au Contrat;

(j) lorsqu'un Service Souscrit a été Bloqué, en cas de Dispositif défectueux ou en cas de résiliation du Contrat, l'Utilisateur, ou le cas échéant à l'Utilisateur Délégué, s'engage:

(i) à rendre illisible ou inutilisable la puce de la Smartcard ou du Signing Stick en la découpant; et

(ii) à restituer à LuxTrust le Dispositif (rendu inutilisable conformément au point ci-dessus s'agissant d'une Smartcard ou d'un Signing Stick).

## 6. DONNEES PERSONNELLES

6.1 L'utilisateur et l'utilisateur Proxy sont informés que LuxTrust traite les données personnelles les concernant dans le strict respect de toutes les lois et réglementations applicables, des normes industrielles et autres exigences applicables qui se rapportent de quelque manière que ce soit à la protection de la vie privée, à la protection des données, à la confidentialité ou à la sécurité des données personnelles et s'appliquent à la livraison des services souscrits, y compris les directives et règlements de l'Union européenne régissant la protection des données à caractère personnel, et notamment le règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE, tel qu'il peut être remplacé, modifié ou réadopté (ci-après « RGPD »).

Les données personnelles traitées sont les informations concernant l'utilisateur et, le cas échéant, l'utilisateur Proxy qui sont fournies à LuxTrust ou à l'autorité d'enregistrement au moment de la conclusion du contrat et qui sont générées par l'utilisation des services souscrits et l'exécution du contrat. Ces données personnelles peuvent inclure, mais sans s'y limiter : les informations liées aux certificats électroniques :

a) données d'identification telles que nom, prénom, nom de famille, date et lieu de naissance, numéros d'utilisateur ;

b) coordonnées telles qu'adresse électronique, adresse du domicile ou de la résidence civile, numéro de téléphone ; et

c) autres détails personnels pertinents, tels que nationalité et citoyenneté ;

d) numéros d'identification gouvernementaux tels que copies de cartes d'identité, y compris photos de ces documents ;

e) images/photos, enregistrement sonore de sessions vidéo ;

f) types de services reçus/fournis ou de produits achetés/vendus ;

g) informations financières et bancaires (notamment à des fins de paiement et de facturation) ; et

h) toute autre donnée personnelle raisonnablement fournie à LuxTrust dans le cadre du contrat. La communication des données personnelles nécessaires à l'exécution du contrat est obligatoire pour l'utilisateur et tout utilisateur Proxy. Le délégué à la protection des données de LuxTrust est M. Yves Nullens, qui peut être contacté à l'adresse suivante : dpo@luxtrust.lu

6.2 Les données personnelles sont traitées par LuxTrust dans la mesure où cela est nécessaire :

a) pour la réalisation et l'exécution du contrat, y compris la fourniture du service souscrit, l'établissement, la mise à jour et la publication des listes de révocation ;

b) pour se conformer aux conditions de son accréditation et à ses obligations légales ou réglementaires, ainsi qu'aux demandes ou exigences des autorités de réglementation et d'exécution et collaborer avec ces dernières ;

c) pour répondre aux objectifs des intérêts légitimes poursuivis par LuxTrust ou par un tiers, par exemple à des fins de facturation, de gestion de la clientèle, dans la lutte contre la fraude liée à l'utilisation de ses services, pour faire appliquer les présentes conditions générales, pour mettre en œuvre tout changement dans la structure de LuxTrust, à des fins de marketing direct concernant les produits et services de LuxTrust (y compris le développement d'offres commerciales), ainsi que pour avoir une surveillance vidéo pour la sécurité et sûreté (personnes et biens) ;

d) afin de fournir la preuve d'une transaction commerciale ou de toute autre communication commerciale, notamment par la mise en œuvre et la gestion de séances d'identification vidéo au moyen d'enregistrements sonores.

Lorsque, conformément à la loi applicable, la publication dans un annuaire accessible au public d'un certificat et/ou de sa révocation est soumise au consentement de l'utilisateur ou, le cas échéant, de l'utilisateur Proxy, la publication ne peut avoir lieu qu'après que ce consentement a été donné.

6.3 L'utilisateur et l'utilisateur Proxy sont informés que, dans le strict respect des dispositions du RGPD, LuxTrust conserve et traite les données personnelles pertinentes après la fin du contrat pendant une période minimale de 10 ans après la date d'initialisation du service souscrit, afin d'assurer rétrospectivement la possibilité de vérifier l'utilisation des services souscrits. LuxTrust se conformera à la législation applicable et à toute directive émise par les autorités à cet égard.

6.4 L'utilisateur et l'utilisateur Proxy sont informés que, dans le strict respect des dispositions du RGPD, l'intégralité ou une partie des données personnelles peuvent être transmises à l'utilisateur, à l'utilisateur Proxy, aux destinataires, à des tiers, aux autorités d'enregistrement, aux autorités locales, aux entreprises qui le demandent avec le consentement préalable de l'utilisateur, dans le cadre des publications requises pour le certificat, au public sur Internet et dans la mesure permise par la loi, aux organismes publics, autorités administratives ou judiciaires et organes de contrôle. Les données personnelles peuvent donc être communiquées ou rendues accessibles à des personnes en dehors de l'Union européenne qui ne se trouvent pas dans un pays offrant un niveau de protection adéquat au sens de la législation sur la protection des données personnelles. L'utilisateur et l'utilisateur Proxy sont informés que de tels transferts de données personnelles aux personnes/sociétés mentionnées ci-dessus seront, selon la nature du transfert, soit : couverts par des garanties appropriées, telles que des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne, auquel cas l'utilisateur et l'utilisateur Proxy peuvent obtenir une copie de ces sauvegardes en contactant LuxTrust ; soit autorisés en vertu du droit applicable en matière de protection des données, selon le cas, dans la mesure où ce transfert est consenti par l'utilisateur et/ou l'utilisateur Proxy ou est nécessaire à la réalisation ou à l'exécution d'un contrat conclu dans l'intérêt de l'utilisateur et/ou de l'utilisateur Proxy, pour l'établissement, l'exercice ou la défense de droits légaux ou pour l'exécution d'un contrat entre LuxTrust et l'utilisateur et/ou l'utilisateur Proxy.

6.5 L'utilisateur et l'utilisateur Proxy sont informés de leur droit à :

a) accéder, gratuitement et à intervalles raisonnables, aux données personnelles détenues à leur sujet et recevoir des informations supplémentaires sur la manière dont elles sont traitées ;

b) rectifier toute donnée personnelle inexacte ou compléter toute donnée personnelle incomplète ;

c) demander l'effacement de leurs données personnelles lorsque le traitement de leurs données personnelles n'est plus nécessaire aux fins décrites à l'article 6.2 ci-dessus, lorsque l'utilisateur et/ou l'utilisateur Proxy ont retiré leur consentement à un traitement spécifique (dans la mesure où le consentement justifie ce traitement), lorsque le traitement n'est pas ou plus licite pour quelque raison que ce soit, lorsque l'effacement est nécessaire pour se conformer à la loi applicable ou lorsque l'utilisateur et/ou l'utilisateur Proxy s'opposent au traitement, soit en l'absence de tout motif légitime prépondérant pour un tel traitement, soit lorsque le traitement est effectué à des fins de marketing direct ;

d) s'opposer à tout moment au traitement à des fins de marketing direct et s'opposer, pour des raisons liées à leur situation particulière, à tout traitement fondé sur les intérêts légitimes de LuxTrust ;

e) recevoir les données personnelles relatives à l'utilisateur et/ou à l'utilisateur Proxy et les transmettre à un autre responsable du traitement, dans la mesure où la légitimité du traitement repose sur la performance contractuelle et où celui-ci est effectué par des moyens automatisés ; et

f) rechercher la restriction du traitement, par exemple lorsque l'utilisateur et/ou l'utilisateur Proxy contestent l'exactitude des données personnelles ou lorsque le traitement n'est pas ou plus conforme à la loi applicable et que l'utilisateur et/ou l'utilisateur Proxy se sont opposés à l'effacement des données personnelles. Une telle restriction aura pour conséquence que les données personnelles, à l'exception du stockage, ne seront traitées que dans des cas spécifiques (y compris avec le consentement de l'utilisateur et/ou de l'utilisateur Proxy ou pour l'établissement, l'exercice ou la défense des droits légaux de LuxTrust) ;

g) retirer leur consentement au traitement, dans la mesure où la légitimité de ce traitement repose sur le consentement.

Toute modification des données personnelles doit être notifiée rapidement par l'utilisateur ou l'utilisateur Proxy à LuxTrust ou aux autorités d'enregistrement.

L'utilisateur et l'utilisateur Proxy peuvent exercer ces droits en envoyant un courriel à LuxTrust à dpo@luxtrust.lu

En outre, l'utilisateur et l'utilisateur Proxy ont le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité luxembourgeoise de protection des données, la Commission nationale pour la protection des données (CNPD), au cas où ils seraient préoccupés par le traitement de leurs données personnelles.

Ci-après, les coordonnées de la "Commission nationale pour la protection des données":

Adresse: 1, avenue du Rock'n'Roll, L-4361 Esch-sur-Alzette

Téléphone: (+352) 26 10 60 -1

Fax: (+352) 26 10 60 -29

Site web: <https://cnpd.public.lu/fr.html>

Formulaire en ligne: <https://cnpd.public.lu/en/droits/faire-valoir/formulaire-plainte.html>

6.6 L'utilisateur et l'utilisateur Proxy sont informés que LuxTrust met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de sécurité des données personnelles approprié au traitement effectué par LuxTrust et aux risques associés.

## 7. REDEVANCE

Les Redevances applicables au Service Souscrit peuvent être consultées à tout moment sur <https://prices.luxtrust.lu>. LuxTrust peut modifier les Redevances à tout moment, conformément aux dispositions de l'article 10.

## 8. DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION

8.1 Durée du Contrat. Le Contrat prend effet à la date figurant sur le Bon de Commande et est conclu pour une durée de trois (3) ans à partir de la Date d'Initialisation. A l'issue de cette période, le Service Souscrit peut être Renouvelé par l'Utilisateur, ou le cas échéant par l'Utilisateur Délégué, qui y sera invité soit par LuxTrust avec un des moyens de communication visés à l'article 11.2, soit par l'Autorité d'Enregistrement (par exemple via un site internet ou e-Banking) au moins un mois à l'avance. Afin d'éviter toute interruption du Service Souscrit, le Renouvellement doit être réalisé dans les délais indiqués dans cette invitation. Lors du Renouvellement, la prise d'effet du nouveau Service Souscrit met immédiatement fin au Service Souscrit préexistant, sans remboursement ni indemnité. Le Contrat est alors prolongé pour une période de trois (3) ans à compter du Renouvellement.

8.2 Résiliation par LuxTrust. LuxTrust peut mettre fin à tout moment au Contrat de plein droit, sans recours aux tribunaux, sans motif moyennant un préavis d'un (1) mois, en informant l'Utilisateur par courrier recommandé avec accusé de réception, et sans que cette résiliation n'ouvre un quelconque droit à réparation à l'Utilisateur autre que le remboursement des Redevances payées préalablement au prorata temporis.

8.3 Inexécution fautive. En cas de non-respect par l'une des Parties d'une des dispositions du Contrat auquel la Partie fautive n'aura pas remédié dans le délai de dix (10) Jours Ouvrables à compter de l'envoi par l'autre Partie d'une mise en demeure au moyen d'un des modes de communication visés à l'article 11.2, cette dernière pourra résilier le Contrat avec effet immédiat, de plein droit, sans recours aux tribunaux, à l'issue de ce délai. Dans ce cas, la résiliation par LuxTrust n'ouvre aucun droit à réparation, ni à remboursement à l'Utilisateur.

8.4 Résiliation automatique. Le Contrat est automatiquement résilié avec effet immédiat, de plein droit, sans recours aux tribunaux, et sans mise en demeure préalable un (1) mois à compter du Blocage ou de l'expiration du dernier Service Souscrit.

8.5 Conséquences de la résiliation du Contrat. Au jour effectif de la résiliation du Contrat, LuxTrust procédera avec effet immédiat au Blocage de tous les Services Souscrits encore en cours de validité émis dans le cadre du Contrat.

## 9. RESPONSABILITE DE LUXTRUST

9.1 LuxTrust remplace tout Dispositif ou Service Souscrit défectueux sans frais pour l'Utilisateur, sauf lorsque l'Utilisateur ou l'Utilisateur Délégué est à l'origine du défaut. En cas de Dispositif défectueux, le remplacement est conditionné à la restitution du Dispositif par l'Utilisateur, respectivement par l'Utilisateur Délégué, aux frais et risques de l'Utilisateur, notamment si les mesures afin de rendre le Dispositif illisible ou inutilisable ne sont pas prises conformément à l'article 5.2(j)(i).

9.2 La responsabilité de LuxTrust est expressément exclue pour toutes les conséquences directes et indirectes:

(a) Pour les actes et mesures prises par LuxTrust dans les respects des termes du Contrat et des Procédures applicables (par exemple pour ce qui est de mesure de Blocage ou de Suspension des Services Souscrits), ainsi que de l'exercice par LuxTrust de ses droits et prérogatives en vertu du Contrat;

(b) du défaut de compatibilité entre le Service Souscrit, en ce compris le Dispositif et les équipements, applications, procédures ou infrastructure de l'Utilisateur ou du Destinataire ou de tiers non parties au Contrat;

(c) d'un non-fonctionnement, ou du dysfonctionnement du Service Souscrit causés par une détérioration, altération ou destruction des Dispositifs, supports ou médias via lesquels le Service Souscrit est fourni, en particulier mais sans limitation en cas d'exposition à des champs

magnétiques;

(d) d'une indisponibilité des Services Souscrits faisant suite à une Suspension, Blocage ou Renouvellement admissible au regard du Contrat;

(e) d'une faille de sécurité provenant de l'Utilisateur, de l'Utilisateur Délégué, du Destinataire ou d'un tiers non partie au Contrat et plus généralement de toute faille de sécurité non directement imputable à LuxTrust;

(f) de la divulgation des Codes d'Accès, tels que le PIN ou le mot de passe Signing Server et du non-respect des recommandations reliées à la longueur requises des mots de passe.

(g) des conséquences des erreurs et/ou des fraudes commises par l'Utilisateur, l'Utilisateur Délégué, le Destinataire ou un tiers;

(h) d'une éventuelle indisponibilité ou d'un mauvais fonctionnement des systèmes ou réseaux de communications électroniques;

(i) d'une éventuelle indisponibilité des Services Souscrits liée à la maintenance ordinaire des systèmes de LuxTrust, ou en cas de panne imprévisible ou de risque imminent pour la sécurité des systèmes de LuxTrust;

(j) de l'impossibilité pour un Utilisateur de décrypter une (ou des) donnée(s) qui aurait été cryptée(s) au moyen de sa clé publique, s'il n'a pas accès à sa clé privée ; et

(k) des coordonnées respectivement visées aux articles 2.3 et 11.2 erronées ou non mises à jour par l'Utilisateur, ou le cas échéant par l'Utilisateur Délégué.

9.3 Dans tous les cas où la responsabilité de LuxTrust n'est pas exclue en vertu du Contrat, la responsabilité de LuxTrust et des Autorités d'Enregistrement est:

(a) strictement limitée, que ce soit sur un fondement contractuel ou extracontractuel, en principal, intérêts et frais, à un montant de dix mille euros (EUR 10 000) par an par Smartcard, de cinq mille euros (EUR 5 000) par an par Signing Stick et de deux mille cinq cents euros (EUR 2 500) par an par Certificat Signing Server, pour tout dommage direct prouvé; et

(b) exclue pour tout dommage indirect.

9.4 Dans l'hypothèse où l'Utilisateur Délégué, le Destinataire ou un tiers subirait un quelconque préjudice dans une des hypothèses visées à l'article 9.2 et intenterait une action en responsabilité contre LuxTrust, l'Utilisateur s'engage à rembourser LuxTrust et à tenir LuxTrust quitte et indemne de toutes les conséquences de telles poursuites, y compris mais sans limitation en remboursant à LuxTrust les dommages et intérêts éventuellement prononcés contre LuxTrust ou les indemnités raisonnables éventuellement payés par LuxTrust dans le cadre d'une transaction, ainsi que les frais de justice et d'avocat induits par une telle action ou transaction.

9.5 Dans le cadre de la fourniture du Service Souscrit, LuxTrust se réserve le droit de recourir aux services de tiers et à des Autorités d'Enregistrement agissant comme mandataires ou sous-traitants de LuxTrust. L'Utilisateur reconnaît et accepte que le montant prévu à l'article 9.3 constitue l'intégralité de la responsabilité de LuxTrust et de ses partenaires (y compris l'Autorité d'Enregistrement) à son égard en relation avec l'objet du Contrat et renonce par avance à exercer tout recours en responsabilité à l'encontre des partenaires de LuxTrust.

## 10. MODIFICATION DU CONTRAT

Le Contrat peut être modifié à tout moment:

(a) moyennant le commun accord des deux Parties, au moyen d'un avenant écrit; ou

(b) unilatéralement par LuxTrust, selon la procédure suivante:

(i) LuxTrust notifie l'Utilisateur, par au moins un (1) des modes de communication prévus à l'article 11.2 ou tout autre mode de communication déterminé par LuxTrust, du changement à intervenir;

(ii) l'Utilisateur dispose d'un délai d'un (1) mois à compter de l'information mentionnée au point (i) pour résilier le Contrat en informant LuxTrust par courrier recommandé avec accusé de réception et obtenir remboursement des Redevances préalablement payées au prorata temporis;

(iii) à défaut de résiliation par l'Utilisateur, les modifications entreront en vigueur un (1) mois à compter de la notification mentionnée au point (i) et l'Utilisateur sera présumé avoir donné son accord auxdites modifications.

## 11. DISPOSITIONS GENERALES

11.1 Modes de communication pour Bloquer, Suspendre ou Réactiver le Service Souscrit: Toute demande de Blocage, Suspension ou Réactivation du Service Souscrit doit être effectuée exclusivement par l'un des moyens ci-dessous:

(a) soit en ligne, en suivant la procédure indiquée sur le site Internet de LuxTrust (<https://sra.luxtrust.lu>);

(b) soit par téléphone, en contactant le Helpdesk (sous le numéro +352 24 550 550) et au moyen des "questions d'identification" définies lors de l'enregistrement;

(c) soit au guichet d'une quelconque Autorité d'Enregistrement; la liste des guichets est disponible sur le site Internet de LuxTrust (<http://www.luxtrust.lu>);

(d) soit, exclusivement pour les Utilisateurs professionnels, par envoi d'une demande (par exemple un courrier électronique) électroniquement signée par l'administrateur de certificats.

11.2 Communication entre Parties: Pour toute communication non liée au Blocage, la Suspension ou la réactivation d'un Service Souscrit et hormis le cas où le Contrat en dispose autrement, toute communication entre Parties dans le cadre du Contrat sera valablement faite si elle est effectuée par les moyens suivants :

(a) par courrier postal, à l'adresse suivante, présumé avoir été reçu trois (3) Jours Ouvrables après la date d'envoi:

(i) pour LuxTrust: L-8308 Capellen, 13-15 Parc d'activités, Grand-Duché de Luxembourg;

(ii) pour l'Utilisateur: cf. Bon de Commande;

(b) par courrier électronique, signé à l'aide du certificat électronique de l'émetteur, à l'adresse suivante, présumé avoir été reçu quatre (4) Heures Ouvrables après l'envoi:

(i) pour LuxTrust: [info@luxtrust.lu](mailto:info@luxtrust.lu);

(ii) pour l'Utilisateur: cf. Bon de Commande; et

(d) par SMS envoyé par LuxTrust à ses utilisateurs.

(c) par télécopie, au numéro suivant, présumée avoir été reçue quatre (4) Heures Ouvrables après l'envoi:

(i) pour LuxTrust : +352 26 68 15-789;

11.3. Intégrité et confidentialité des communications électroniques

Par défaut, les e-mails ou autres types de communications électroniques à travers l'Internet ne sont pas sécurisés. LuxTrust ne peut garantir l'intégrité et l'origine des communications électroniques, à moins qu'ils n'aient été dûment signés numériquement. La confidentialité des courriers électroniques ne peut être garantie que s'ils sont chiffrés correctement à l'aide d'un certificat électronique. Il est recommandé de s'assurer que les courriers électroniques soient analysés par un logiciel détectant les virus informatiques.

## 12. DEFINITIONS

### Autorité d'Enregistrement

Entité désignée par LuxTrust pour agir en tant qu'autorité d'enregistrement et effectuer les processus liés à l'enregistrement de l'Utilisateur, ainsi qu'à certaines actions visées au Contrat.

### Blocage (ou Bloquer)

Procédure initiée par l'Utilisateur, l'Utilisateur Délégué ou LuxTrust selon laquelle il est mis fin de manière immédiate, irrévocable et définitive à la validité du Service Souscrit. Le Blocage du Service Souscrit qui comprend un Certificat entraîne automatiquement l'inscription du Certificat Bloqué sur les Listes de Révocation.

### Bon de Commande

Voir article 1.1. Dans certains cas, le Bon de Commande est émis automatiquement par l'Autorité d'Enregistrement et soumis directement à LuxTrust.

### Certificat

Au sens des présentes conditions générales, le terme «Certificat» englobe le Certificat pour authentification et signature, le Certificat société pour cachet électronique.

### Certificat pour authentification et signature

Fichier électronique contenant des éléments d'identification de l'Utilisateur, respectivement de l'Utilisateur Délégué, notamment sa clé publique, et signé électroniquement par LuxTrust.

### Certificat société pour cachet électronique on

Fichier électronique contenant des éléments d'identification de l'Utilisateur (entreprise ou entité morale), notamment sa clé publique, et signé électroniquement par LuxTrust.

### eIDAS

Terme désignant le Règlement (UE) n ° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE.

### Signature électronique

Données sous forme électronique, qui sont jointes ou associées logiquement à d'autres données sous forme électronique et que le signataire utilise pour signer

### Cachet électronique

Données sous forme électronique, qui sont jointes ou associées logiquement à d'autres données sous forme électronique pour garantir l'origine et l'intégrité de ces dernières.

### Compromission

Divulgaration ou suspicion de divulgation ou de perte des Dispositifs et/ou des Codes d'Accès et/ou d'une clé privée et conduisant à une possible perte de confidentialité et/ou d'intégrité des éléments concernés.

### Contrat

Ensemble des documents contractuels en relation avec la fourniture des Services Souscrits ayant reçu l'accord des Parties et qui est composé en ordre décroissant hiérarchique du Bon de Commande et des Conditions Générales et les éventuelles annexes des Conditions Générales, en vigueur à tout moment.

### CP (Certificate Policy)

Politique de certification suivie par LuxTrust. La CP, qui peut être modifiée unilatéralement par LuxTrust de temps en temps, peut être consultée à tout moment sur le site Internet de LuxTrust (<https://repository.luxtrust.lu>).

### CPS (LuxTrust Certification Practice Statement Summary)

Modalités applicables à la fourniture des Services Souscrits et/ou de Certificats par LuxTrust. Les CPS, qui peuvent être modifiées unilatéralement par LuxTrust de temps en temps et doivent être consultées à tout moment par l'Utilisateur et l'Utilisateur Délégué (<https://repository.luxtrust.lu>).

### Date d'Initialisation

Selon le Service Souscrit, la date de production du Service Souscrit renseignée dans l'envoi du Dispositif ou des Codes d'Accès.

### Destinataire

Tiers destinataire d'un document signé par l'Utilisateur ou l'Utilisateur Délégué au moyen du Certificat ou d'une transaction validée au moyen du Certificat.

### Dispositif

Smartcard, Signing Stick, Token ou tout autre moyen (hardware ou software) permettant à LuxTrust de fournir les Services Souscrits, y compris les services complémentaires tel qu'un Certificat. Le Dispositif demeure la propriété de LuxTrust.

### Données Personnelles

Ces termes font référence au concept de « données à caractère personnel » au sens de la législation en matière de protection des données, c'est-à-dire toute information se rapportant à une personne physique identifiable ou identifiable (Voir article 6.1).

### Heures Ouvrables

Heures d'un Jour Ouvrable comprises entre 08.00 heures et 17.00 heures.

### Codes d'Accès

Informations strictement confidentielles et personnelles de l'Utilisateur ou de l'Utilisateur Délégué, permettant l'utilisation du Service Souscrit conjointement avec le Dispositif. L'Utilisateur est responsable de la conservation des Codes d'Accès par lui ainsi que par l'Utilisateur Délégué dans des conditions de nature à éviter leur Compromission. L'Utilisateur et l'Utilisateur Délégué peuvent modifier certains Codes d'Accès, tels que le PIN ou le mot de passe Signing Server et sont invités à le faire régulièrement. Chaque Utilisateur Délégué est responsable, sous la responsabilité de l'Utilisateur, de conserver ses Codes d'Accès strictement confidentiels, y compris à l'égard de l'Utilisateur et des éventuels autres Utilisateurs Délégués.

Le mot de passe Signing Serveur doit comporter entre 6 et 10 caractères contenant des lettres minuscules, majuscule et des chiffres. L'utilisateur et l'utilisateur délégué doivent respecter ce critère de robustesse lors de la définition/changement du mot de passe Signing Server.

### Jour Ouvrable

Listes, mardi, mercredi, jeudi, vendredi non fériés au Grand-Duché de Luxembourg.

### Listes de Révocation

Listes de Certificats Bloqués (et donc non utilisables) émises périodiquement par LuxTrust et accessible sur son site Internet (« Certificate Revocation List ») (<http://crl.luxtrust.lu>)

Procédures : Signifie les procédures techniques définies au point (D) du préambule page 1. Il est fortement recommandé à l'Utilisateur et à l'Utilisateur Délégué de prendre connaissance des Procédures alors que celles-ci sont susceptibles d'affecter la manière dont les Services Souscrits sont mis à disposition ou doivent être utilisés.

### Réactivation (ou Réactiver)

Signifie la Procédure selon laquelle l'Utilisateur, l'Utilisateur Délégué ou LuxTrust procède à la Réactivation d'un Service Souscrit et/ou d'un Certificat qui fait l'objet d'une Suspension.

### Redevance

Montants dus par l'Utilisateur au titre de la fourniture des Services Souscrits.

### Renouvellement

Procédure selon laquelle un Utilisateur, ou le cas échéant un Utilisateur Délégué, peut Renouveler son Service Souscrit lorsque la date de validité de ce dernier arrive à expiration. Dans le cas de Services Souscrits utilisant des Certificats, l'opération de Renouvellement permet d'effectuer un « re-key » du Certificat, ou encore de recevoir un Certificat dont les données initiales de création restent constantes, mais dont la clé change.

### Service Souscrit

Combinaison des services, des Dispositifs, des Codes d'Accès et le cas échéant les services optionnels (tel que le Certificat) visés au Bon de Commande et qui font l'objet du Contrat. Dans les Conditions Générales, le Service Souscrit désigne tant la combinaison des éléments qui le composent que chaque élément pris individuellement.

### Signing Stick

Dispositif qui consiste en un stick USB (ou appareil similaire) intégrant une Smartcard.

### Smartcard

Dispositif qui consiste en une carte à puce (ou support similaire) contenant deux (2) clés privées ainsi que les deux (2) Certificats qui y sont relatifs: une (1) clé pour les signatures électroniques et une (1) clé pour les autres opérations telles que des authentifications



**Suspension (ou Suspendre)**

Procédure initiée par l'Utilisateur, l'Utilisateur Délégué ou LuxTrust selon laquelle la validité du Service Souscrit est suspendue, ce qui empêche tout usage du Service Souscrit jusqu'à la Réactivation par LuxTrust ou par l'Utilisateur, respectivement l'Utilisateur Délégué, selon les modalités prévues au Contrat et dans les Procédures.

**Token**

Dispositif qui génère périodiquement un nouveau mot de passe requis pour l'utilisation du compte Signing Server.

**Utilisateur**

Voir article 1.1. Le terme Utilisateur dans les Conditions Générales est équivalent au terme "subscriber" dans la spécification technique ETSI TS 101 456 v.1.4.3 ou toute version ultérieure.

**Utilisateur Délégué**

Personne physique autorisée par et sous la responsabilité de l'Utilisateur à utiliser un Service Souscrit (en ce compris le cachet électronique) émis pour le compte de l'Utilisateur (qui est généralement l'employeur de l'Utilisateur Délégué). L'Utilisateur doit formellement autoriser LuxTrust à fournir un Service Souscrit à l'Utilisateur Délégué et informer ce dernier de toutes les obligations qui lui incombent en vertu du Contrat. Le Service Souscrit attribué à un Utilisateur Délégué reste valide et est Renouvelé ou réactivé automatiquement jusqu'à son Blocage par l'Utilisateur ou l'Utilisateur Délégué. L'Utilisateur Délégué est la seule personne habilitée à connaître les Codes d'Accès associés au Dispositif qui lui ont été remis afin d'utiliser le Service Souscrit. L'Utilisateur Délégué agit toujours pour le compte et sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur. Le terme Utilisateur Délégué dans les Conditions Générales est équivalent au terme "subject" dans la spécification technique ETSI TS 101 456 v.1.4.3 ou toute version ultérieure.

**Utilisateur Délégué pour cachet électronique**

Personne physique autorisée par et sous la responsabilité de l'Utilisateur à utiliser un Service Souscrit émis pour le compte de l'Utilisateur (qui est généralement l'employeur de l'Utilisateur Délégué). L'Utilisateur doit informer l'Utilisateur Délégué de toutes les obligations qui lui incombent en vertu du Contrat et de définir une politique d'utilisation du certificat de personne morale pour cachet électronique telle que définie à l'article 5.2 (e) ainsi que des mesures pour éviter toute Compromission telles que décrite à l'article 5.2 (h).

Le Service Souscrit attribué à un Utilisateur reste valide et est Renouvelé ou réactivé jusqu'à son Blocage par l'Utilisateur. L'Utilisateur Délégué agit toujours pour le compte et sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur.

**13. PLAINTES, LITIGES ET LOI APPLICABLE**

13.1 Toute plainte concernant les Services peut être adressée à LuxTrust aux coordonnées mentionnées à l'article 11.2.

13.2 Le Contrat est régi par le droit luxembourgeois.

13.3 Les Parties s'engagent à soumettre tout litige en relation avec le Contrat aux tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg exclusivement. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur a son siège social ou son domicile hors du territoire du Luxembourg,

LuxTrust peut toutefois agir devant la juridiction territorialement compétente du siège social ou du domicile de l'Utilisateur. Si l'Utilisateur est un consommateur résidant hors du Luxembourg, la présente clause ne fait pas obstacle à ce qu'il puisse, en vertu et dans les limites prévues dans les Règlements européens applicables, saisir un tribunal de son pays de résidence ou invoquer le bénéfice de dispositions de la loi nationale de son lieu de résidence.

---

**ANNEXE 1 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES AU CERTIFICAT****1. GENERALITES**

Certains Services Souscrits peuvent comprendre, selon les cas, un ou plusieurs Certificats qui font alors partie intégrante du Service Souscrit. Les dispositions spécifiques de la présente annexe s'appliquent dès lors que le Service Souscrit comprend un Certificat, sans préjudice des dispositions spécifiques au Certificat indiquées par ailleurs dans les Conditions Générales.

Conformément au Règlement eIDAS, ainsi qu'aux standards ETSI auxquels sont soumis les Services Souscrits lorsque ces derniers comportent des Certificats, LuxTrust publie les Procédures techniques contenues dans les CP et les CPS, qui sont librement accessibles sur le site Internet de LuxTrust (<https://repository.luxtrust.lu>).

Bien que ces documents soient essentiels dans la description et la gouvernance des politiques de certification, ainsi que de la description des pratiques de LuxTrust (l'autorité de certification), les utilisateurs de l'infrastructure LuxTrust peuvent rencontrer des difficultés liées à la complexité des concepts associés.

Sans préjudice des Procédures et afin de permettre à l'Utilisateur, ou le cas échéant à l'Utilisateur Délégué de comprendre et de pouvoir prendre des décisions informées, LuxTrust publie la déclaration des pratiques de l'infrastructure sous le lien suivant : suivant: <https://www.luxtrust.lu/upload/data/repository/PDS.pdf>.

**2. CERTIFICATIONS**

Les services qualifiés de LuxTrust sont enregistrés dans la liste de confiance: <https://portail-qualite.public.lu/dam-assets/fr/publications/confiance-numerique/liste-confiance-nationale/tsl-html/TSL-HT-ML.html>

L'organisme d'évaluation de la conformité doit être accrédité selon les exigences de la norme ISO/IEC 17065:2012, ainsi que les exigences complémentaires du standard ILNAS EN 319 403:2015, conformément au Règlement eIDAS (N° 910/2014 (UE)).