CONTRAT DE SERVICE LUXTRANSFER

LuxTransfer public et LuxTransfer enterprise

Version 1.1 du 2 novembre 2026

Cyclop S.à r.l., 22, route de Luxembourg, L-3253 Bettembourg

R.C.S. Luxembourg B281547, TVA LU35280004, Autorisation d'établissement 10155965 / 1

Préambule

Cyclop S.à r.l. exploite LuxTransfer, un service de transfert de fichiers hébergé au Luxembourg. Le présent contrat de service fixe, de manière complète et autonome, les conditions d'accès et d'utilisation des deux versions du service.

Le Contrat comprend quatre parties : la Partie I (dispositions communes) s'applique à tous les utilisateurs ; la Partie II régit LuxTransfer public ; la Partie III régit LuxTransfer enterprise ; la Partie IV contient les conditions particulières applicables aux entités publiques. Il est complété par quatre annexes.

PARTIE I. DISPOSITIONS COMMUNES

Article 1. Objet et champ d'application

1.1 Le présent contrat de service (le « **Contrat** ») régit l'accès au service de transfert de fichiers LuxTransfer (le « **Service** ») exploité par Cyclop S.à r.l. (« **Cyclop** »), dans ses deux versions : LuxTransfer public, version gratuite, et LuxTransfer enterprise, version payante réservée aux professionnels et aux organisations.

1.2 La Partie I s'applique aux deux versions. La Partie II s'applique uniquement à LuxTransfer public, la Partie III uniquement à LuxTransfer enterprise et la Partie IV uniquement lorsque le Client est une Entité publique.

1.3 Le Contrat est autonome. Les conditions générales de Cyclop et tout autre document de Cyclop non visé à l'article 2 ne s'appliquent pas au Service, même s'ils sont mentionnés sur une offre, une facture ou tout autre document.

Article 2. Documents contractuels et ordre de priorité

2.1 En cas de contradiction, les documents contractuels s'appliquent dans l'ordre de priorité décroissant suivant :

- (a) lorsque le Client est une Entité publique, la Commande et, le cas échéant, les documents du marché public, puis la Partie IV ;
- (b) l'Annexe 3 (Accord de traitement des données) ;
- (c) le bon de commande éventuellement signé par Cyclop et le Client pour un Plan sur devis ;
- (d) les Parties I, II et III du Contrat ;
- (e) les Annexes 1, 2 et 4.

2.2 Sous réserve de la Partie IV, les conditions générales d'achat ou autres conditions du Client ne s'appliquent pas, sauf acceptation écrite de Cyclop.

Article 3. Définitions

Dans le Contrat, les termes suivants ont la signification ci-après :

- « **Administrateur** » : l'Utilisateur désigné par le Client pour gérer le compte LuxTransfer enterprise du Client, ses Utilisateurs et leurs droits.
- « **Client** » : le professionnel, la personne morale ou l'organisation, y compris une Entité publique, qui a souscrit LuxTransfer enterprise.
- « **Compte** » : le compte personnel créé pour accéder au Service. La création d'un Compte est obligatoire pour LuxTransfer enterprise et facultative pour LuxTransfer public.

- « **Consommateur** » : toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- « **Destinataire** » : toute personne à laquelle un Transfert est adressé ou rendu accessible.
- « **Données** » : les Fichiers, les données de Compte, les métadonnées et les données techniques traités dans le cadre du Service.
- « **Entité publique** » et « Commande » : les termes définis à l'article 34.
- « **Fichier** » : tout fichier numérique téléversé, stocké, transféré ou rendu accessible au moyen du Service.
- « **Jour ouvrable** » : tout jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié légal au Luxembourg.
- « **Plan** » : la formule de LuxTransfer enterprise choisie par le Client, définie par un nombre maximal d'Utilisateurs, une capacité de stockage et un prix (Annexe 1).
- « **RGPD** » : le règlement (UE) 2016/679 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.
- « **SLA** » : les niveaux de service de LuxTransfer enterprise figurant à l'Annexe 2.
- « **Transfert** » : l'opération par laquelle un ou plusieurs Fichiers sont téléversés puis rendus accessibles à un ou plusieurs Destinataires.
- « **Utilisateur** » : toute personne utilisant le Service, avec ou sans Compte, qu'il s'agisse d'un utilisateur de LuxTransfer public ou d'une personne autorisée par un Client à utiliser LuxTransfer enterprise.

Article 4. Conclusion du Contrat

4.1 Le Contrat est conclu par voie électronique. L'Utilisateur ou le Client l'accepte en cochant une case non précochée, puis en validant, selon le cas, son Transfert, la création de son Compte ou sa souscription, au moyen des mentions figurant à l'Annexe 4. La simple navigation sur le site ou la consultation du Contrat ne vaut pas acceptation.

4.2 Avant la validation, Cyclop met le Contrat à disposition au moyen d'un lien permettant de le consulter, de l'enregistrer et de l'imprimer. Pour LuxTransfer enterprise, le formulaire de commande indique en outre le Plan, le nombre d'Utilisateurs, le prix, les taxes, la périodicité de facturation et la durée initiale.

4.3 La personne qui accepte le Contrat pour le compte d'une organisation déclare disposer du pouvoir de l'engager. Lorsque le Client est une Entité publique, l'article 35.2 s'applique.

4.4 Cyclop conserve la preuve de l'acceptation dans les conditions de l'article 21. Pour LuxTransfer enterprise, elle adresse au Client un courriel de confirmation de commande qui mentionne la version du Contrat acceptée, la date de la commande, le Plan et le prix choisis.

Article 5. Description du Service

5.1 Le Service permet de téléverser des Fichiers, de les rendre accessibles à des Destinataires pendant une durée de disponibilité choisie par l'Utilisateur, puis de les supprimer automatiquement. Les caractéristiques et limites de chaque version, décrites à l'Annexe 1, constituent des engagements contractuels.

5.2 Les Fichiers sont chiffrés dans le navigateur de l'Utilisateur, avant leur téléversement, selon l'algorithme AES-256. La clé de chiffrement est générée dans ce navigateur et intégrée au lien de téléchargement transmis aux Destinataires ; elle n'est jamais communiquée à Cyclop. Cyclop ne stocke que des Fichiers chiffrés et ne peut donc ni consulter ni restituer leur contenu en clair.

5.3 Une fonctionnalité annoncée comme future ou en cours de développement ne fait partie du Service qu'à compter de sa mise à disposition effective pour la version ou le Plan concerné.

5.4 Le Service est un service de transfert. Il ne constitue ni un service d'archivage ni un service de sauvegarde. L'Utilisateur conserve lui-même une copie de tout Fichier dont il a besoin.

Article 6. Engagements de Cyclop

6.1 Cyclop fournit le Service avec la diligence d'un prestataire professionnel, conformément au Contrat et aux règles de l'art. Sauf engagement exprès contraire, elle est tenue d'une obligation de moyens.

6.2 Cyclop met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité, l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité du Service. Ces mesures sont décrites à l'Annexe 3.

6.3 Cyclop n'acquiert aucun droit de propriété sur les Fichiers et n'exploite ni les Fichiers ni les Données à des fins commerciales, publicitaires ou de profilage.

6.4 Cyclop informe l'Utilisateur ou le Client de tout incident de sécurité affectant ses Données, conformément à l'article 12 et à l'Annexe 3.

Article 7. Obligations de l'Utilisateur et du Client

7.1 L'Utilisateur utilise le Service de manière licite et conformément au Contrat. Il est seul responsable du contenu des Fichiers, du choix des Destinataires, de la diffusion des liens de téléchargement et de la protection de ses identifiants et moyens d'authentification. Toute personne en possession d'un lien de téléchargement peut accéder aux Fichiers correspondants.

7.2 L'Utilisateur garantit qu'il dispose de tous les droits nécessaires sur les Fichiers qu'il transfère et, lorsque ceux-ci contiennent des données à caractère personnel, d'une base juridique permettant ce transfert.

7.3 Le Client veille au respect du Contrat par ses Utilisateurs, attribue et contrôle les droits d'accès, désigne ses Administrateurs et retire les accès devenus inutiles. Cyclop n'est pas responsable des actes accomplis par un Administrateur dans la limite des droits qui lui ont été conférés.

7.4 L'Utilisateur informe Cyclop sans délai de toute utilisation non autorisée de son Compte et de toute faille de sécurité dont il a connaissance.

Article 8. Usages interdits

Il est interdit d'utiliser le Service pour :

- (a) commettre ou faciliter une infraction pénale, une fraude ou une opération de blanchiment ;
- (b) diffuser des logiciels malveillants, virus ou rançongiciels ;
- (c) accéder sans autorisation à des systèmes, Comptes ou données ;
- (d) contourner les mesures de sécurité ou les limites techniques du Service ;
- (e) effectuer des tests de sécurité non autorisés ou des attaques par déni de service ;
- (f) diffuser des contenus illicites ou portant atteinte aux droits de tiers, notamment aux droits de propriété intellectuelle ou à la protection des données ;
- (g) envoyer des communications non sollicitées en masse ;
- (h) revendre, sous-licencier ou exploiter le Service au profit de tiers sans l'accord écrit de Cyclop ;
- (i) procéder à l'ingénierie inverse du Service, sauf dans la mesure permise par une disposition légale impérative ;
- (j) contrevenir aux mesures restrictives et sanctions de l'Union européenne ou du Luxembourg.

Article 9. Contenus illicites et mesures

9.1 Conformément à l'article 8 du règlement (UE) 2022/2065 relatif à un marché unique des services numériques (le « règlement sur les services numériques »), Cyclop n'est soumise à aucune obligation générale de surveillance des Fichiers. Du fait du chiffrement de bout en bout, elle n'a pas accès à leur contenu.

9.2 Toute personne peut signaler à Cyclop, à l'adresse abuse@cyclop.lu, un Transfert ou un contenu qu'elle estime illicite. Conformément à l'article 16 du règlement sur les services numériques, la notification comporte notamment l'explication des motifs, le lien du Transfert concerné, le nom et l'adresse électronique de son auteur, ainsi qu'une déclaration confirmant qu'elle est faite de bonne foi. Cyclop examine les notifications avec diligence, objectivité et célérité.

9.3 Lorsque Cyclop a connaissance d'un contenu illicite ou d'un usage interdit, notamment à la suite d'une notification suffisamment étayée ou d'une injonction d'une autorité compétente, elle peut

prendre des mesures proportionnées : demande d'explications, désactivation d'un lien, blocage d'un Transfert, suspension d'un Compte ou suppression de Fichiers. Lorsqu'elle dispose de ses coordonnées électroniques, elle en informe l'Utilisateur concerné par un exposé des motifs conformément à l'article 17 du règlement sur les services numériques, sauf interdiction légale ou risque pour une enquête en cours.

9.4 L'Utilisateur peut contester la mesure par écrit dans un délai de trente (30) jours. Cyclop réexamine sa décision et y répond dans un délai raisonnable.

9.5 Cyclop coopère avec les autorités compétentes dans la mesure requise par la loi.

Article 10. Fichiers et droit d'exploitation

10.1 L'Utilisateur ou le Client conserve l'intégralité de ses droits sur les Fichiers.

10.2 Il concède à Cyclop, pour la seule durée et pour les seuls besoins de la fourniture du Service, le droit non exclusif et gratuit de recevoir, stocker, chiffrer, répliquer, transmettre aux Destinataires autorisés et supprimer les Fichiers.

Article 11. Propriété intellectuelle de Cyclop

Le Service, ses logiciels, interfaces, marques, bases de données et sa documentation appartiennent à Cyclop ou à ses concédants. Le Contrat confère uniquement un droit d'utilisation non exclusif et non transférable du Service, pour la durée du Contrat et conformément à celui-ci.

Article 12. Protection des données à caractère personnel

12.1 Cyclop agit en qualité de responsable du traitement pour les données relatives aux Comptes, à la facturation, au support, à la sécurité du Service et au respect de ses obligations légales. Ces traitements sont décrits dans la politique de confidentialité de Cyclop, accessible sur le site www.cyclop.lu.

12.2 Lorsque l'Utilisateur ou le Client traite des données à caractère personnel au moyen du Service en qualité de responsable du traitement, Cyclop agit en qualité de sous-traitant et l'Annexe 3 s'applique, qu'il s'agisse de LuxTransfer public ou de LuxTransfer enterprise.

12.3 Toute personne concernée peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD).

Article 13. Confidentialité

13.1 Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques de l'autre partie dont elle prend connaissance à l'occasion du Contrat, ne les utilise que pour l'exécution du Contrat et ne

les communique qu'à ses préposés, conseils et sous-traitants qui en ont besoin et sont tenus à une obligation équivalente.

13.2 Cette obligation ne s'applique pas aux informations tombées dans le domaine public sans faute de la partie qui les a reçues, déjà connues d'elle, reçues licitement d'un tiers, ou dont la communication est exigée par la loi ou par une autorité. Dans ce dernier cas, la partie concernée en informe l'autre si la loi le permet.

13.3 Cette obligation subsiste pendant cinq (5) ans après la fin du Contrat et, pour les Fichiers et les données à caractère personnel, sans limitation de durée.

Article 14. Hébergement, souveraineté et demandes d'accès

14.1 Cyclop héberge et traite les Données exclusivement dans des centres de données situés sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg. À la date d'entrée en vigueur de la présente version du Contrat, il s'agit des centres de données de LuxConnect à Bissen et à Bettembourg : LuxConnect fournit uniquement l'hébergement physique, sans accès aux Données.

14.2 Cyclop ne transfère aucune Donnée hors du Luxembourg sans l'accord écrit préalable de l'Utilisateur ou du Client, sauf obligation légale. Dans ce cas, elle l'en informe au préalable si la loi le permet.

14.3 Cyclop informe l'Utilisateur ou le Client sans délai de toute demande d'accès à ses Données émanant d'une autorité, sauf interdiction légale. Elle conteste toute demande qui lui paraît infondée et ne communique que ce qu'elle est légalement tenue de communiquer. Compte tenu de l'article 5.2, elle ne peut communiquer les Fichiers que sous forme chiffrée.

14.4 Cyclop déclare qu'à la date d'entrée en vigueur de la présente version du Contrat, ni elle ni aucun de ses sous-traitants ayant accès aux Données n'est soumis à une législation d'un État tiers à l'Union européenne susceptible de les contraindre à communiquer des Données à une autorité de cet État. Elle informe les Clients de tout changement à cet égard.

Article 15. Conservation et suppression des Fichiers

15.1 Chaque Transfert reste disponible pendant la durée choisie par l'Utilisateur, dans les limites fixées à l'Annexe 1. À l'expiration de cette durée, les Fichiers sont supprimés automatiquement et définitivement.

15.2 Les Fichiers supprimés ne peuvent pas être restaurés. Cyclop n'en conserve aucune copie résiduelle, y compris dans ses sauvegardes techniques.

15.3 Les données de Compte et les journaux techniques sont conservés pendant les durées indiquées dans la politique de confidentialité ou pendant toute durée plus longue imposée par la loi.

Article 16. Disponibilité, maintenance et support

16.1 LuxTransfer public est fourni sans engagement de niveau de service. Le support est assuré par courriel à l'adresse hello@cyclop.lu, dans la mesure du possible.

16.2 LuxTransfer enterprise est fourni conformément au SLA de l'Annexe 2.

16.3 Cyclop annonce toute maintenance planifiée au moins dix (10) Jours ouvrables à l'avance, par courriel aux Clients et sur son site pour les autres Utilisateurs, et la réalise de préférence en dehors des heures de bureau. Elle peut procéder sans préavis à une maintenance urgente lorsque la sécurité ou l'intégrité du Service l'exige, notamment pour appliquer un correctif de sécurité requis par un fournisseur tiers, et en informe alors les Utilisateurs dans les meilleurs délais.

Article 17. Suspension

17.1 Cyclop peut suspendre ou restreindre l'accès au Service, dans la mesure strictement nécessaire :

- (a) pour se conformer à la loi ou à une décision d'une autorité compétente ;
- (b) en cas d'incident de sécurité grave ou de menace pour l'intégrité du Service ou pour d'autres Utilisateurs ;
- (c) en cas de manquement grave à l'article 8 ;
- (d) pour LuxTransfer enterprise, en cas de défaut de paiement dans les conditions de l'article 31.4.

17.2 Sauf urgence, Cyclop notifie la suspension au préalable en indiquant son motif et, lorsque la situation peut être corrigée, un délai raisonnable pour y remédier. En cas d'urgence, elle en informe l'Utilisateur ou le Client dans les meilleurs délais.

17.3 La suspension n'entraîne pas la suppression des Fichiers, sauf lorsque celle-ci est imposée par la loi ou constitue la mesure prise en application de l'article 9. L'accès est rétabli dès que la cause de la suspension a disparu.

Article 18. Modifications du Service et du Contrat

18.1 Cyclop peut faire évoluer le Service, notamment pour des raisons de sécurité, de conformité légale ou d'amélioration technique. Pendant la durée d'engagement en cours d'un Client, elle ne peut toutefois réduire de manière significative ni les fonctionnalités du Plan souscrit, ni le niveau de sécurité, ni l'hébergement au Luxembourg.

18.2 Cyclop peut modifier le Contrat. À l'égard des Utilisateurs de LuxTransfer public, elle publie toute modification sur son site au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur et la notifie en outre par courriel aux titulaires d'un Compte. Elle notifie toute modification aux Clients par courriel au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur.

18.3 L'Utilisateur de LuxTransfer public qui n'accepte pas la modification peut cesser d'utiliser le Service et clôturer son Compte. Le Client qui refuse une modification qui lui est défavorable peut résilier le Contrat par écrit avant son entrée en vigueur, sans frais, et obtient le remboursement au prorata des sommes payées d'avance. À défaut de résiliation, la modification s'applique.

18.4 Les modifications imposées par la loi ou nécessaires à la sécurité du Service peuvent entrer en vigueur à la date requise.

18.5 Les modifications favorables à l'Utilisateur ou au Client, ou sans incidence sur leurs droits et obligations, notamment l'ajout de fonctionnalités ou des corrections de forme, peuvent entrer en vigueur dès leur publication sur le site de Cyclop, sans préavis.

Article 19. Responsabilité

19.1 Chaque partie répond des dommages directs causés à l'autre partie par un manquement à ses obligations contractuelles. Aucune partie ne répond des dommages indirects, notamment de la perte de chiffre d'affaires, de bénéfices ou de clientèle, ou de l'atteinte à l'image.

19.2 Sauf faute lourde ou intentionnelle de Cyclop, la perte d'un Fichier dont l'Utilisateur aurait dû conserver une copie conformément à l'article 5.4 ne donne lieu à aucune indemnisation.

19.3 Pour LuxTransfer public, la responsabilité totale de Cyclop est limitée à cent (100) euros par Utilisateur et par année civile.

19.4 Pour LuxTransfer enterprise, la responsabilité totale de Cyclop par année contractuelle est limitée aux sommes payées ou dues par le Client au titre des douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage.

19.5 Les limitations prévues au présent article ne s'appliquent ni en cas de faute lourde ou de dol, ni aux dommages corporels, ni dans les cas où la loi interdit une telle limitation. À l'égard des Consommateurs, elles ne s'appliquent que dans la mesure permise par le Code de la consommation.

19.6 Les crédits de service prévus à l'Annexe 2 s'imputent sur toute indemnisation due pour la même défaillance.

19.7 Le Client garantit Cyclop contre toute réclamation d'un tiers résultant de Fichiers transférés en violation de l'article 7.2 ou de l'article 8, à concurrence du préjudice établi.

Article 20. Force majeure

20.1 Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un événement de force majeure, à savoir un événement échappant à son contrôle, qu'elle ne pouvait raisonnablement prévoir lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

20.2 Une cyberattaque ne constitue un cas de force majeure que si Cyclop a mis en œuvre les mesures de sécurité prévues au Contrat.

20.3 La partie empêchée en informe l'autre sans délai. Si l'empêchement dure plus de trente (30) jours, chaque partie peut résilier le Contrat par écrit, sans indemnité.

Article 21. Preuve

Les enregistrements électroniques conservés par Cyclop, notamment les acceptations, souscriptions, journaux techniques et communications, sont admis comme preuve entre les parties. Chaque partie peut en rapporter la preuve contraire par tout moyen.

Article 22. Cession et sous-traitance

22.1 L'Utilisateur ou le Client ne peut céder le Contrat sans l'accord écrit préalable de Cyclop.

22.2 Cyclop peut céder le Contrat à une entité qui reprend l'exploitation du Service, à condition que le cessionnaire reprenne l'intégralité des engagements du Contrat, notamment en matière d'hébergement et de protection des données, et que Cyclop en informe les Clients au moins soixante (60) jours à l'avance. Le Client peut alors résilier le Contrat sans frais avec effet à la date de la cession.

22.3 Cyclop peut recourir à des sous-traitants et reste responsable de leurs prestations. Les sous-traitants ultérieurs au sens du RGPD sont régis par l'Annexe 3.

Article 23. Communications et réclamations

23.1 Les communications de Cyclop sont adressées par courriel à l'adresse associée au Compte ou à l'adresse indiquée lors de la commande. Les communications destinées à Cyclop sont adressées à hello@cyclop.lu, qui constitue également son point de contact unique au sens des articles 11 et 12 du règlement sur les services numériques. Toute notification de résiliation ou de mise en demeure est faite par écrit, par lettre recommandée ou par courriel avec accusé de réception.

23.2 Toute réclamation peut être adressée à Cyclop à l'adresse indiquée à l'article 23.1. Cyclop en accuse réception dans un délai de cinq (5) Jours ouvrables et y répond dans un délai de trente (30) jours.

23.3 À défaut de solution après réclamation préalable auprès de Cyclop, le Consommateur peut saisir gratuitement le Service national du Médiateur de la consommation.

Article 24. Droit applicable et juridiction

24.1 Le Contrat est régi par le droit luxembourgeois.

24.2 Les parties s'efforcent de régler à l'amiable tout différend dans un délai de trente (30) jours à compter de sa notification écrite. À défaut, les juridictions de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg sont seules compétentes, sans préjudice des mesures urgentes ou provisoires.

24.3 Le présent article ne prive pas le Consommateur de la protection que lui assurent les règles impératives relatives à la compétence juridictionnelle.

Article 25. Dispositions diverses

25.1 La nullité d'une clause n'affecte pas les autres clauses du Contrat. Les parties la remplacent par une clause valable dont l'effet est aussi proche que possible de celui de la clause annulée.

25.2 Le fait pour une partie de ne pas exercer un droit ne vaut pas renonciation à ce droit.

25.3 Le Contrat est établi en langue française. Cyclop peut en mettre à disposition une traduction en anglais ; en cas de divergence, la version française prévaut.

25.4 Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des parties relatif au Service. Il remplace les conditions d'utilisation de LuxTransfer antérieures, y compris la version 1.2 du 21 septembre 2026.

25.5 Les articles 10, 12, 13, 19, 21 et 24, ainsi que les dispositions relatives à la fin du Contrat, survivent à la fin du Contrat.

PARTIE II. LUXTRANSFER PUBLIC

Article 26. Accès et gratuité

26.1 LuxTransfer public est accessible à toute personne physique ou morale, qu'il s'agisse d'un Consommateur, d'un professionnel, d'une association ou d'une Entité publique, sans obligation de créer un Compte et sans condition d'âge. Une personne mineure utilise le Service sous la responsabilité de son représentant légal.

26.2 LuxTransfer public est gratuit. Aucune contrepartie financière n'est due et Cyclop n'exploite pas les Données à des fins publicitaires.

26.3 Les limites de LuxTransfer public figurent à l'Annexe 1. Cyclop peut appliquer des limites techniques raisonnables pour prévenir les abus.

26.4 Une Entité publique peut utiliser LuxTransfer public. La Partie IV ne s'applique pas à cette utilisation et aucun niveau de service n'est garanti.

Article 27. Durée et fin

27.1 Le Contrat relatif à LuxTransfer public est conclu pour une durée indéterminée. L'Utilisateur peut cesser d'utiliser le Service et, le cas échéant, clôturer son Compte à tout moment.

27.2 Cyclop peut clôturer un Compte ou mettre fin à LuxTransfer public moyennant un préavis de soixante (60) jours, publié sur son site et notifié par courriel aux titulaires d'un Compte, afin de permettre aux Utilisateurs de récupérer les Fichiers encore disponibles. Elle peut clôturer un Compte ou bloquer un Transfert sans préavis en cas de manquement grave à l'article 8.

27.3 Cyclop peut clôturer un Compte inactif depuis plus de vingt-quatre (24) mois, après un préavis de trente (30) jours notifié par courriel.

Article 28. Consommateurs

Les dispositions impératives du Code de la consommation et du droit de l'Union européenne protégeant les Consommateurs prévalent sur toute clause contraire du Contrat.

PARTIE III. LUXTRANSFER ENTERPRISE

Article 29. Souscription et Plans

29.1 LuxTransfer enterprise est réservé aux professionnels et aux organisations. Il n'est pas proposé aux Consommateurs. Le Client confirme agir dans le cadre de son activité professionnelle ou de sa mission.

29.2 Le Client choisit son Plan en ligne. Au-delà de 2.000 Utilisateurs, le Plan fait l'objet d'un devis et d'un bon de commande signé par les deux parties.

29.3 Le Client désigne au moins un Administrateur.

29.4 Le Client peut augmenter son Plan à tout moment. L'augmentation prend effet immédiatement et est facturée au prorata. Une réduction de Plan prend effet à la prochaine échéance.

Article 30. Durée

30.1 La durée initiale est de douze (12) mois à compter de la mise à disposition du Service.

30.2 Le Contrat est ensuite reconduit tacitement par périodes de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des parties par écrit au moins trois (3) mois avant l'échéance.

Article 31. Prix, facturation et paiement

31.1 Les prix figurent à l'Annexe 1 et s'entendent hors TVA. Le prix applicable est celui affiché lors de la souscription. Il est ferme pendant la durée initiale.

31.2 Cyclop peut réviser le prix à chaque reconduction, à condition de le notifier au Client au moins soixante (60) jours avant la date limite de dénonciation prévue à l'article 30.2.

31.3 Les factures sont émises mensuellement, à terme échu, par voie électronique et sans frais. Elles sont payables dans un délai de dix (10) jours à compter de leur date, par virement ou par tout autre moyen de paiement proposé par Cyclop.

31.4 Tout retard de paiement fait courir de plein droit les intérêts de retard et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévus par la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard. Si un montant non contesté de bonne foi reste impayé trente (30) jours après sa date d'échéance, Cyclop peut, après un rappel adressé par courriel, suspendre l'accès au Service conformément à l'article 17. L'accès est rétabli sans frais dès le paiement.

Article 32. Résiliation

32.1 Chaque partie peut résilier le Contrat par écrit en cas de manquement grave de l'autre partie auquel il n'a pas été remédié dans un délai de trente (30) jours suivant une mise en demeure.

32.2 La résiliation ne libère pas le Client des sommes dues pour la période antérieure. En cas de résiliation pour manquement de Cyclop ou en application des articles 18.3, 20.3 ou 22.2, Cyclop rembourse au prorata les sommes payées d'avance.

Article 33. Fin du Contrat et récupération des Fichiers

33.1 Le Client récupère, avant la date de fin du Contrat, les Fichiers dont il a besoin. Les Transferts en cours cessent d'être accessibles à cette date.

33.2 Cyclop supprime toutes les Données du Client dans un délai de trente (30) jours suivant la fin du Contrat, sauf obligation légale de conservation, et le confirme par écrit sur demande.

PARTIE IV. CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX ENTITÉS PUBLIQUES

Article 34. Champ d'application et définitions

34.1 La présente Partie s'applique lorsque le Client est l'État, une commune, un syndicat de communes, un établissement public ou tout autre pouvoir adjudicateur au sens de la loi modifiée du 8 avril 2018 sur les marchés publics (une « **Entité publique** ») et qu'il souscrit LuxTransfer enterprise.

34.2 « **Commande** » désigne le bon de commande, le contrat, la lettre d'attribution ou tout autre acte écrit émis ou signé par l'Entité publique conformément aux règles qui lui sont applicables.

Article 35. Priorité et formation du Contrat

35.1 La Commande et, le cas échéant, les documents du marché public prévalent sur toute autre disposition du Contrat. Toute clause d'un document de Cyclop visant à écarter la Commande ou les documents du marché ne s'applique pas.

35.2 Le Contrat est formé par l'émission de la Commande par l'organe ou la personne compétente de l'Entité publique. L'acceptation électronique effectuée par une personne agissant pour l'Entité publique sert uniquement à activer le Service et n'engage pas l'Entité publique au-delà de la Commande. L'article 4.3, première phrase, ne s'applique pas.

Article 36. Durée et prix

36.1 La durée, la reconduction et le prix sont régis par les articles 30 et 31, sauf stipulation contraire de la Commande ou des documents du marché public (article 35.1).

Article 37. Facturation et paiement

37.1 Cyclop émet ses factures au format et par le canal électronique exigés par l'Entité publique en application de la loi modifiée du 16 mai 2019 relative à la facturation électronique dans le cadre des marchés publics et des contrats de concession, en indiquant, le cas échéant, la référence de commande communiquée par l'Entité publique.

37.2 L'Entité publique paie par virement dans le délai applicable aux pouvoirs publics en vertu de la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard. Aucune avance, aucun dépôt de garantie, aucun paiement par carte et aucune domiciliation ne peut être exigé.

Article 38. Sécurité et incidents

38.1 Cyclop notifie à l'Entité publique tout incident de sécurité significatif affectant le Service dans un délai de vingt-quatre (24) heures après en avoir eu connaissance, et toute violation de données à caractère personnel dans le délai prévu à l'Annexe 3.

38.2 Cyclop fournit les informations raisonnablement nécessaires à l'Entité publique pour satisfaire à ses propres obligations en matière de cybersécurité, notamment en application de la loi luxembourgeoise transposant la directive (UE) 2022/2555 (NIS 2).

38.3 Le Service n'est pas homologué pour les informations classifiées. L'Entité publique ne l'utilise pas pour transférer des pièces classifiées au sens de la loi modifiée du 15 juin 2004 relative à la classification des pièces et aux habilitations de sécurité.

Article 39. Transparence

Aucune disposition du Contrat n'empêche l'Entité publique de communiquer des documents ou informations, y compris le Contrat et le prix, lorsque la loi l'exige, notamment en application de la loi du 14 septembre 2018 relative à une administration transparente et ouverte et de la réglementation des marchés publics, ou à la demande de la Chambre des députés, de la Cour des comptes ou de toute autre autorité de contrôle compétente.

Article 40. Responsabilité

40.1 L'article 19.7 ne s'applique pas. La responsabilité de l'Entité publique est régie par le droit commun.

Article 41. Modifications

Aucune modification du Contrat et aucune évolution du Service réduisant ses fonctionnalités, sa sécurité ou l'hébergement au Luxembourg ne s'impose à l'Entité publique pendant la durée en cours du Contrat sans son accord écrit, donné dans le respect des règles relatives à la modification des marchés publics en cours d'exécution. Les articles 18.2 et 18.3 ne s'appliquent pas. L'article 18.4 reste applicable dans la mesure où la modification ne réduit pas ces engagements.

Article 42. Fin du Contrat et archivage

42.1 L'Entité publique demeure responsable de la conservation de ses documents conformément à ses obligations d'archivage, notamment au titre de la loi du 17 août 2018 sur l'archivage. Le Service n'est pas un système d'archivage (article 5.4).

Article 43. Dispositions diverses

43.1 Cyclop ne peut céder le Contrat qu'avec l'accord écrit préalable de l'Entité publique et dans le respect de la réglementation des marchés publics. L'article 22.2 ne s'applique pas.

43.2 Cyclop communique à l'Entité publique la liste de ses sous-traitants intervenant dans la fourniture du Service et l'informe sans délai de tout changement de contrôle de Cyclop.

43.3 Cyclop ne peut utiliser le nom ou le logo de l'Entité publique, ni la citer comme référence, sans son accord écrit préalable.

43.4 Le délai de règlement amiable prévu à l'article 24.2 ne fait pas obstacle aux délais de recours applicables à l'Entité publique.

ANNEXE 1. CARACTÉRISTIQUES ET PRIX

Les caractéristiques et prix ci-dessous reprennent la version 1.1 des conditions d'utilisation du contrat de service de LuxTransfer du 2 novembre 2026.

1. Caractéristiques

Caractéristique	LuxTransfer public	LuxTransfer enterprise
Prix	Gratuit	Selon le Plan (point 2)
Taille maximale par Transfert	5 Go	40 Go
Nombre de Transferts	Illimité	Illimité
Nombre de téléchargements	Illimité	Illimité
Capacité de stockage par Compte	50 Go	100 Go par Utilisateur, dans la limite du stockage du Plan
Durée de disponibilité d'un Transfert	De 1 heure à 7 jours	De 1 heure à 90 jours
Hébergement	Luxembourg	Luxembourg
Chiffrement	De bout en bout, AES-256	De bout en bout, AES-256
Haute disponibilité et réplication du stockage	Non garanties	Oui
SSO, authentification à deux facteurs, contrôle du domaine, rôles, personnalisation	Fonctions d'authentification disponibles	Selon le Plan
Historique étendu et supervision proactive	Non	Oui (peut nécessiter SSO)
Niveaux de service	Aucun	Annexe 2
Support	Par courriel, dans la mesure du possible	Annexe 2

2. Prix de LuxTransfer enterprise (mensuels, hors TVA)

Nombre maximal d'Utilisateurs	Prix mensuel HTVA	Stockage initial
5	50 EUR	500 Go
10	75 EUR	1 To
20	120 EUR	2 To
50	200 EUR	5 To
100	300 EUR	10 To
200	500 EUR	20 To
500	750 EUR	50 To
1.000	1.250 EUR	100 To
2.000	2.000 EUR	200 To
Plus de 2.000	Sur devis	Sur devis

ANNEXE 2. NIVEAUX DE SERVICE DE LUXTRANSFER ENTERPRISE

1. Disponibilité

La disponibilité mensuelle cible du Service est de 99,90 %. Elle est mesurée par les outils de supervision de Cyclop, hors maintenance planifiée annoncée conformément à l'article 16.3 et dans la limite de deux (2) heures par mois, et hors exclusions prévues au point 5.

2. Support

Le support est assuré les Jours ouvrables de 8 h à 17 h, heure de Luxembourg, par ticket sur la plateforme de Cyclop ou par courriel à l'adresse support@cyclop.lu. Cyclop répond à toute demande dans un délai maximal de quatre (4) heures ouvrées. Une demande reçue en dehors de ces horaires est traitée le Jour ouvrable suivant. Le Client peut souscrire, moyennant supplément, une option de support 24 h/24 et 7 j/7 (Premium SLA).

3. Crédits de service

Disponibilité mensuelle constatée	Crédit (en % du prix mensuel du Plan)
Inférieure à 99,90 %	10 %
Inférieure à 99,00 %	25 %
Inférieure à 95,00 %	50 %

Les crédits sont calculés sur le prix mensuel du Plan et imputés sur la facture suivante. Le Client adresse sa demande dans les soixante (60) jours suivant la fin du mois concerné, en indiquant la période et les effets de l'indisponibilité. Cyclop répond par une décision motivée, que le Client peut contester conformément à l'article 24.

4. Résiliation pour indisponibilité répétée

Si la disponibilité mensuelle est inférieure à 95,00 % pendant deux (2) mois consécutifs ou trois (3) mois sur une période de douze (12) mois, le Client peut résilier le Contrat sans frais, avec remboursement au prorata des sommes payées d'avance.

5. Exclusions

Ne sont pas prises en compte les indisponibilités résultant : (a) d'un fait du Client, de ses Utilisateurs ou de ses Administrateurs ; (b) d'une défaillance des réseaux ou équipements situés hors du périmètre de Cyclop ; (c) d'un cas de force majeure au sens de l'article 20 ; (d) d'une suspension justifiée au titre de l'article 17.

6. Articulation avec la responsabilité

Les crédits de service ne constituent pas le seul recours du Client. Ils s'imputent sur toute indemnisation due pour la même défaillance (article 19.6).

ANNEXE 3. ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES (ARTICLE 28 DU RGPD)

1. Objet et durée

La présente Annexe s'applique lorsque Cyclop traite des données à caractère personnel pour le compte de l'Utilisateur ou du Client (le « **Responsable du traitement** »). Elle s'applique pendant la durée du Contrat et jusqu'à la suppression des Données.

2. Nature et finalité du traitement

Réception, stockage chiffré, réplication, transmission aux Destinataires autorisés et suppression des Fichiers, ainsi que la gestion des accès, la supervision de la sécurité et le support, dans le seul but de fournir le Service.

3. Types de données et catégories de personnes concernées

Les Fichiers peuvent contenir toute catégorie de données déterminée par le Responsable du traitement, concernant notamment ses salariés, clients, fournisseurs, partenaires et Destinataires. Les données techniques comprennent les noms, adresses électroniques, identifiants, adresses IP, métadonnées de Transfert et journaux de sécurité.

4. Instructions

Cyclop traite les données uniquement sur instruction documentée du Responsable du traitement, qui résulte du Contrat et des paramètres choisis dans le Service, sauf obligation légale dont elle informe le Responsable du traitement si la loi le permet. Cyclop informe immédiatement le Responsable du traitement si une instruction lui paraît contraire au RGPD ou à une autre disposition applicable.

5. Confidentialité

Cyclop veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient soumises à une obligation de confidentialité.

6. Sécurité

Cyclop met en œuvre les mesures prévues à l'article 32 du RGPD, notamment : chiffrement de bout en bout AES-256 et chiffrement des communications, contrôle des accès, authentification à deux facteurs pour les accès d'administration, journalisation, réplication, supervision, gestion des incidents et tests réguliers.

7. Sous-traitants ultérieurs

À la date d'entrée en vigueur de la présente version du Contrat, Cyclop ne recourt à aucun sous-traitant ultérieur. Le Responsable du traitement autorise de manière générale Cyclop à recourir à des sous-traitants ultérieurs. Cyclop informe le Responsable du traitement au moins trente (30) jours à l'avance de tout ajout ou remplacement. Celui-ci peut s'y opposer pour des motifs raisonnables tenant à la protection des données ; à défaut de solution, il peut résilier le Contrat sans frais. Cyclop impose à chaque sous-traitant ultérieur, par contrat, des obligations équivalentes à celles de la présente Annexe et demeure pleinement responsable de leur exécution.

8. Localisation et transferts

Les données sont traitées exclusivement au Luxembourg conformément à l'article 14. Aucun transfert vers un pays tiers ou une organisation internationale n'a lieu sans l'accord écrit préalable du Responsable du traitement et le respect du chapitre V du RGPD.

9. Assistance

Compte tenu de la nature du traitement et du chiffrement de bout en bout, Cyclop assiste le Responsable du traitement, dans la mesure du possible, pour répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées, pour la sécurité du traitement, pour les analyses d'impact et pour la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

10. Violations de données

Cyclop notifie au Responsable du traitement toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et au plus tard quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance, en fournissant les informations prévues à l'article 33, paragraphe 3, du RGPD dans la mesure où elles sont disponibles.

11. Fin du traitement

À l'expiration de chaque Transfert, les données sont supprimées conformément à l'article 15. À la fin du Contrat, le Responsable du traitement récupère les données dont il a besoin conformément à l'article 33.1 ; Cyclop supprime ensuite les données restantes et les copies existantes conformément à l'article 33.2, sauf obligation légale de conservation.

12. Informations et audits

Cyclop met à la disposition du Responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de l'article 28 du RGPD, en priorité sous forme de documentation, de réponses à des questionnaires de sécurité et, le cas échéant, de rapports ou de certifications. Lorsque ces informations ne suffisent pas, ou à la demande d'une autorité de contrôle, Cyclop permet la réalisation d'un audit, y compris d'une inspection, par le Responsable du traitement ou par un auditeur indépendant mandaté par lui, tenu au secret et qui n'est pas un concurrent de Cyclop, dans les conditions suivantes : préavis écrit d'au moins trente (30) jours ; au plus une (1) fois par an, sauf violation de données ou demande d'une autorité de contrôle ; pendant les Jours ouvrables, sans perturbation de l'exploitation du Service et sans accès aux données des autres clients ; aux frais du Responsable du traitement, sauf si l'audit révèle un manquement significatif de Cyclop.

ANNEXE 4. MENTIONS D'ACCEPTATION ÉLECTRONIQUE

Les cases à cocher ne sont jamais précochées.

LuxTransfer public

« J'ai lu et j'accepte le Contrat de service LuxTransfer (Parties I et II et annexes). J'ai pris connaissance de la politique de confidentialité de Cyclop. »

LuxTransfer enterprise

« J'ai lu et j'accepte le Contrat de service LuxTransfer (Parties I et III et annexes). Je confirme agir pour le compte de [nom de l'organisation], disposer du pouvoir de l'engager et souscrire le Plan [voir annexe 1] au prix de [voir annexe 1] euros hors TVA par mois, pour une durée initiale de douze (12) mois reconductible tacitement. J'ai pris connaissance de la politique de confidentialité de Cyclop. »

Entité publique (case complémentaire)

« Je confirme que la présente souscription est effectuée pour le compte d'une Entité publique, le cas échéant en exécution de la Commande n° [à préciser]. La Partie IV du Contrat s'applique. »