

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

de

CHARLES TAYLOR ADJUSTING LIMITED

et de ses divisions commerciales et ses filiales

1. LE CONTRAT

1.1. **Les Conditions du Contrat** – Dans les présentes conditions commerciales :

1.1.1. “le Client” désigne la personne ou partie spécifiée dans la correspondance d'acceptation d'instruction émise par CTA concernant son engagement par le Client ou avec laquelle CTA s'est autrement engagée à fournir ses services (« le Contrat ») en ce qui concerne l'Affaire, l'incident, la perte ou l'accident en question (« l'Affaire »).

1.1.2. “CTA” désigne Charles Taylor Adjusting Limited et l'une de ses divisions commerciales ou filiales mandatées par le Client ou agissant pour son compte, y compris tout membre du personnel de CTA (tel que défini à la clause 6.5), impliqué dans le Contrat.

Sauf convention contraire, les présentes conditions commerciales prévalent sur tout autre accord ou arrangement (écrit ou oral) antérieurement convenu entre CTA et le Client concernant l'Affaire. En cas de conflit entre les présentes conditions commerciales et toutes autres conditions convenues avec le Client, les présentes conditions commerciales prévaudront.

1.1. **L'Equipe de CTA** – CTA fera des efforts raisonnables pour s'assurer que les membres de son personnel qu'elle a désignés au Client soient disponibles pour travailler pour le Client dans le cadre du Contrat. CTA s'efforcera d'avertir le Client dans les meilleurs délais de tout changement nécessaire de ce personnel et de lui fournir les détails sur les remplacements proposés.

1.2. **Calendrier** – CTA fera des efforts raisonnables pour respecter tout calendrier convenu par écrit avec le Client. Pour éviter toute ambiguïté, le temps imparti à CTA pour exécuter le Contrat n'est pas impérieux, à moins que CTA n'en ait expressément convenu autrement par écrit.

1.3. **Rapports** – CTA fournira au Client des informations appropriées sur l'avancement du Contrat aussi régulièrement que nécessaire pour le Contrat, ou selon un autre accord convenu avec le Client. CTA enverra ses rapports en temps opportun au Client, à l'adresse indiquée à CTA par le Client ou, si la clause 1.5 s'applique, au courtier mentionné ou à un autre tiers concerné.

1.4. **Instructions transmises via des tiers** – Sauf indication contraire du Client, si CTA reçoit des instructions via un courtier ou un tiers de la part du Client, CTA sera habilité à accepter les instructions de ce courtier ou de ce tiers et à s'y fier comme si ces instructions émanaient du Client et le Client autorise expressément CTA à assurer la liaison et à partager des informations (y compris tout rapport relatif à l'Affaire) avec un tel courtier ou tiers. Pour éviter toute ambiguïté, si CTA fournit un rapport à un courtier ou à un tiers en vertu de la présente clause, il sera considéré comme ayant fourni ce rapport au Client.

- 1.5. **Sous-traitants de CTA** – Le Client accepte que CTA puisse engager ou utiliser des contractants, sous-traitants ou autres prestataires des services pour lesquels il a été engagé par le Client.
- 1.6. **Tiers experts** - Si le Client désigne un tiers expert (un «Tiers Expert») en rapport avec le Contrat, ou demande à CTA de nommer un Tiers Expert en son nom, le Client autorise expressément CTA par les présentes à partager des informations avec ce Tiers Expert dans la mesure où CTA estime que cela se justifie raisonnablement dans le cadre du Contrat.

2. LES RESPONSABILITÉS DU CLIENT

- 2.1. **Support** – Si CTA doit travailler dans les locaux du Client ou d'un tiers, le Client obtiendra toutes les autorisations et/ou approbations requises pour que le personnel de CTA puisse accéder à ces locaux, et il veillera à ce que le personnel de CTA dispose des installations et de l'équipement raisonnablement nécessaires pour lui permettre d'exécuter le Contrat de manière efficace et en toute sécurité.
- 2.2. **Informations** – Le Client fournira à CTA toutes les informations, instructions et l'assistance raisonnablement nécessaires pour lui permettre d'exécuter le Contrat. Le Client veillera à ce que son personnel compétent soit mis à la disposition de CTA à cet effet. Le Client reconnaît par la présente que CTA se fiera à ces informations, instructions et à cette assistance pour exécuter le Contrat.
- 2.3. **Paielement** – Le Client paiera à CTA les honoraires, débours, dépenses et taxes locales applicables, y compris la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), le cas échéant (ci-après dénommés "taxes applicables") concernant le Contrat conformément à la clause 3 ci-dessous ou tel qu'autrement convenu avec le Client.

3. HONORAIRES ET PAIEMENT

- 3.1. **Méthode de Calcul** – Sauf convention contraire écrite, les honoraires de CTA seront facturés au Client selon le tarif horaire en vigueur, majoré des taxes applicables, pour tout le personnel de CTA travaillant au Contrat. Ces honoraires peuvent inclure, sans restriction, le temps passé par ce personnel de CTA en rapport avec le Contrat à se déplacer, assister à des réunions et entretiens, à effectuer des recherches, enquêtes et criminalistique, à rédiger des rapports et documents, de la correspondance et à passer des appels téléphoniques.
- 3.2. **Frais et débours** – Les honoraires de CTA ne comprennent pas les honoraires payables par le Client aux Tiers Experts acceptés par le Client et, sauf convention contraire, ils seront payés directement par le Client au Tiers Expert concerné. Dès réception d'une facture, le Client accepte de payer tous les frais et dépenses supportés par CTA en rapport avec le Contrat, y compris les frais de déplacement, de séjour, d'hébergement et d'absence du bureau ou les dépenses sur place telles que les appels téléphoniques et les photocopies au prix coûtant majoré des taxes applicables.
- 3.3. **Estimations** – Toute estimation des frais ou du temps susceptible d'être consacrés à l'exécution du Contrat, indiquée de bonne foi par CTA au Client, le sera à des fins de planification ou à d'autres fins uniquement. Une telle estimation ne sera jamais contraignante pour aucune des parties.
- 3.4. **Paielements d'avances** – CTA se réserve le droit de demander au Client de payer à l'avance des sommes pour permettre à CTA de payer les débours et dépenses

décrits à la clause 3.2 ci-dessus (payables soit à l'avance sur le compte ou périodiquement à mesure qu'elles deviennent exigibles). CTA peut utiliser généralement les fonds versés à l'avance pour payer les frais, débours et dépenses liés au Contrat lors de la remise de sa facture ou lors de toute autre notification écrite de ses frais, débours et dépenses au Client. En outre, CTA pourra affecter ces fonds au règlement de tout honoraire dû à CTA au titre du Contrat et qui resterait en suspens au-delà de la date d'échéance fixée pour le paiement de ces honoraires.

- 3.5. **Taxes incluant une TVA** – Dans la mesure où les honoraires, débours et dépenses sont soumis aux taxes applicables, concernant le Contrat, que CTA pourrait être tenu de payer ou de percevoir en vertu de la législation locale, le Client accepte de payer toutes ces taxes et de rembourser CTA en conséquence dès réception de la facture de CTA concernant ces taxes.
- 3.6. **Modifications des Honoraires** – CTA pourra modifier ses tarifs horaires applicables en temps opportun, notamment en cas de promotion de son personnel ou à la suite d'un réexamen périodique de ces tarifs par CTA.
- 3.7. **Facturation** – Sauf convention contraire, CTA établit normalement des factures intermédiaires chaque trimestre, et une facture finale à la fin du Contrat. Chaque facture comportera le détail des travaux entrepris et des copies de toute autre facture concernant des débours et dépenses importantes décrites à la clause 3.2 ci-dessus. Nonobstant ce qui précède, CTA se réserve le droit d'émettre des factures intermédiaires plus fréquemment ou sur une autre base pour les travaux effectués à cette date. Sauf convention contraire, toutes les factures de CTA seront adressées au Client.
- 3.8. **Paiement** – Toutes les factures de CTA (intermédiaires ou finales) doivent être payées intégralement tel que stipulé dans la facture dès réception par le Client, lequel est tenu de les payer à CTA. Si le paiement intégral n'est pas reçu par CTA dans les 30 (trente) jours suivant la réception d'une facture par le Client, CTA aura le droit, en plus de tout droit lui conféré par la loi (y compris le droit d'appliquer un intérêt statutaire de 8% au-dessus du taux de base courant de la Banque d'Angleterre en fonction de la Loi 1998 (Intérêts) sur les retards de paiement dans les transactions commerciales telle que modifiée par le Règlement 2013 sur le retard de paiement dans les transactions commerciales), de suspendre la fourniture de ses services et/ou résilier son Contrat conformément à la clause 4.3.1 ci-dessous et/ou d'exercer un privilège conformément à la clause 4.4.2 ci-dessous, que le Contrat soit résilié ou non.

Si des dispositions sont prises pour qu'un tiers paie des honoraires ou débours de CTA, le Client restera le principal responsable du paiement des honoraires ou débours restants et de tout frais que CTA pourrait encourir dans la mesure où ce tiers ne paie pas la facture de CTA dans son intégralité, ou dans la mesure où CTA est dans l'incapacité d'en accepter le paiement.

- 3.9. **Fonds du Client** – Si CTA reçoit des fonds d'un Client ou pour un Client, il conservera ces fonds en tant qu'agent du Client. Sauf convention contraire avec le Client, CTA conservera tout intérêt gagné sur ces fonds détenus pour le compte du Client.

4. RÉSILIATION

- 4.1. **Durée** – Le Contrat prend fin lorsque tous les montants facturés au Client dans le cadre du contrat de CTA ont été reçus par CTA, à moins que le Contrat ne soit résilié anticipativement, conformément à la clause 4.2 ou 4.3 ci-dessous.
- 4.2. **Droit de résiliation du Client** – Le Client pourra résilier le Contrat à tout moment moyennant préavis de 30 (trente) jours envoyé par écrit à CTA.
- 4.3. **Droit de résiliation de CTA** – CTA pourra résilier le Contrat sur le champ, moyennant notification écrite au Client dans les cas où :
 - 4.3.1. le Client omet de payer l'une des factures de CTA à l'échéance, ou omet de payer à CTA une avance demandée par CTA conformément à la clause 3.4 ci-dessus;
 - 4.3.2. le Client est dans l'incapacité de payer ses dettes ou a été mis sous séquestre, administration ou en liquidation;
 - 4.3.3. un conflit d'intérêts survient conformément à la clause 5 ci-dessous;
 - 4.3.4. CTA n'est pas autorisée à exécuter le Contrat en raison de lois et règlements applicables, y compris des sanctions ; ou
 - 4.3.5. le Client enfreint l'une quelconque des présentes conditions commerciales et, si, après avoir reçu notification écrite de la part de CTA l'invitant à remédier à cette infraction dans un délai raisonnable, le Client n'a pas remédié à cette infraction dans le délai imparti.
- 4.4. **Coûts et Privilège** – Dès résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit :
 - 4.4.1. le Client paiera immédiatement à CTA tous les honoraires, débours et dépenses dus à CTA jusqu'à et y compris la date de résiliation, encourus en rapport avec le Contrat, sur remise de la facture de CTA au Client; et
 - 4.4.2. jusqu'à ce que CTA ait reçu le paiement intégral de cette facture, CTA aura un privilège et sera en droit de conserver en sa possession toutes les sommes, archives, documents, actes, supports de stockage, livres, papiers et autres informations du Client, soit en copie papier, soit en format électronique, relativement à l'Affaire et au Contrat, ou à en garder le contrôle de toute autre manière.

5. CONFLITS D'INTÉRÊTS

- 5.1. **Possibilité de résiliation** – En cas de conflit d'intérêts entre CTA et une autre partie impliquée dans l'Affaire, CTA peut être empêchée d'agir ou elle peut être obligée de cesser d'agir pour le Client à moins que toutes les parties impliquées dans l'accord n'acceptent par écrit que CTA continue à agir dans le cadre de l'Affaire. CTA fera tous les efforts raisonnables pour identifier un tel conflit et en informer le Client en conséquence avant d'accepter un Contrat ou immédiatement après, si elle l'identifie plus tard. Si CTA découvre par la suite un tel conflit et est dans l'obligation de cesser d'agir pour le Client, CTA sera en droit de facturer au Client et de recevoir de la part du Client l'intégralité des honoraires, débours, dépenses et taxes applicables, encourus dans le cadre du Contrat, avant sa rétractation. Dans le cas où un tel conflit surviendrait entre un Client (ré)assuré et un Client (ré)assureur, CTA proposera de continuer à agir pour le Client (ré)assureur qui deviendra seul responsable du paiement des honoraires, débours, frais et taxes applicables antérieurs.

5.2. **Interventions pour d'autres Clients** – Sauf convention contraire écrite passée avec le Client, rien dans les présentes conditions commerciales n'empêchera CTA d'agir pour le compte d'autres Clients au sujet de l'Affaire, ni ne restreindra son action.

6. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

6.1. **Compétence et diligence** – CTA fera preuve de la diligence et de la compétence requises dans l'exécution du Contrat. Toutes les autres déclarations et garanties, expresses ou implicites, sont exclues dans les limites où la loi le permet.

6.2. **Limite de responsabilité** – La responsabilité de CTA à l'égard du Client pour toute réclamation en raison d'un manquement au contrat, négligence, abus de confiance ou obligation légale ou toute autre réclamation formulée à l'encontre de CTA ou de son personnel en rapport avec le Contrat est limitée comme suit :

6.2.1. pour toute réclamation pour dommages corporels ou décès causé par la négligence de CTA, aucune limite ne s'appliquera;

6.2.2. pour toute réclamation résultant d'un acte frauduleux (y compris un vol ou undétournement) commis par CTA, aucune limite ne s'appliquera;

6.2.3. pour toute autre réclamation, la responsabilité totale de CTA concernant toute responsabilité relative au Contrat sera limitée au montant le moins élevé entre 1.000.000,00 £ (un million de livres) ou 10 (dix) fois la valeur des honoraires de CTA, hors débours, frais et taxes applicables encourus dans le cadre du Contrat, et

6.2.4. pour toute réclamation dirigée contre CTA dans laquelle des parties autres que CTA partagent également la responsabilité de cette réclamation, la responsabilité de CTA pour une telle réclamation sera limitée à la proportion des pertes ou dommages ainsi réclamés pour lesquels il serait juste et équitable que CTA contribue dans la mesure où la responsabilité factuelle de CTA pour ces pertes ou dommages est établie, du fait que ces parties sont réputées avoir contribué dans des termes non moins onéreux que ceux de la présente clause.

6.3. **Déni de responsabilité** : Sous réserve de l'application des clauses 6.2.1 et 6.2.2 ci-dessus, CTA n'assumera aucune responsabilité pour:

6.3.1. toute perte ou tout dommage indirect ou consécutif, y compris, sans limitation, perte de profit, perte de revenu, perte d'opportunité et perte de contrats;

6.3.2. toute réclamation pour manquement au contrat, négligence, abus de confiance ou obligation légale ou toute autre réclamation en raison d'un retard ou d'un manquement de CTA à remplir l'une de ses obligations en vertu des présentes conditions commerciales ou du Contrat dans les cas où ce manquement résulte directement ou indirectement d'un acte de négligence ou d'un acte délibéré du Client ou d'un tiers;

6.3.3. toute perte ou tout dommage résultant de la confiance accordée par CTA à toute information, instruction ou assistance fournie par le Client ou résultant de son incapacité à fournir des informations, instructions ou assistance pertinents concernant le Contrat;

- 6.3.4. toute réclamation généralement quelconque du Client à l'égard de CTA, pour laquelle la procédure n'est pas engagée dans les douze (12) mois à compter de la date à laquelle la cause ou l'action du Client est née.
- 6.4. **Responsabilité pour les Tiers Experts** – CTA n'assume aucune responsabilité à l'égard du Client ni d'aucun tiers, ni de l'instruction, de l'exécution, ni des opinions, déclarations, actions ou omissions de tout Tiers Expert, ni de ses propres opinions, déclarations, actes ou omissions dans la mesure où ils dépendent, se fondent sur, dérivent ou résultent d'opinions, déclarations, actes ou omissions de ces Tiers Experts. En outre, CTA ne fait aucune déclaration ni recommandation au Client concernant l'expérience, les aptitudes ou compétences d'aucun Tiers Expert.
- 6.5. **Responsabilité du Personnel de CTA** – Le Client reconnaît que CTA a intérêt à limiter la responsabilité de tout son personnel impliqué dans le Contrat. En conséquence, le Client s'engage à ne faire aucune réclamation de quelque nature que ce soit concernant le Contrat, à l'encontre d'un employé individuel de CTA, de toute personne détachée auprès de CTA ou de tout agent, correspondant, sous-traitant ou consultant indépendant engagé par CTA (conjointement dénommés le "personnel").
- 6.6. **Force Majeure** – Ni CTA ni le Client ne seront responsables l'un envers l'autre d'un manquement à leurs obligations respectives aux termes des présentes conditions commerciales ou du Contrat, si ce manquement est dû à des circonstances indépendantes de leur volonté.
- 6.7. **Caractère raisonnable** – Le Client convient que les limitations et exclusions précitées d'une éventuelle responsabilité de CTA sont raisonnables en fonction:
- 6.7.1. du montant de toute éventuelle responsabilité envers le Client en cas de manquement dans le chef de CTA;
 - 6.7.2. de la disponibilité actuelle et future et du coût pour CTA de l'assurance responsabilité professionnelle ;
 - 6.7.3. du montant des honoraires dus à CTA, et
 - 6.7.4. du niveau de risque assumé par CTA par rapport à ses obligations dans le cadre du Contrat. Si une limitation ou une disposition de la présente clause 6 devait être considérée comme invalide en vertu d'une loi ou d'une règle de droit applicable, elle ne sera réputée omise des conditions commerciales que dans cette mesure et toutes les autres limitations et dispositions des présentes conditions resteront valides.
- 6.8. **Réclamations** – Si une réclamation est formulée à l'encontre du Client consécutivement ou relativement à une responsabilité encourue ou à un différend avec un tiers, CTA accordera au Client toutes les facilités raisonnables et la coopération nécessaire pour enquêter sur cette réclamation et elle fournira au Client les informations et l'assistance dont il peut raisonnablement avoir besoin dans le cadre d'une telle réclamation, responsabilité ou d'un tel différend.
- 6.9. **Indemnisation** – À moins que l'objet de l'indemnité prévue par la présente clause 6.9 ne soit causé par une violation des présentes conditions commerciales par CTA, le Client s'engage à indemniser CTA et à le garantir intégralement à tout moment contre toute responsabilité pouvant surgir occasionnellement, et contre toutes réclamations, demandes, actions, procédures, demandes de dommages et intérêts, pertes, coûts et dépenses encourus par CTA, engagés ou réclamés contre elle dans le cadre du Contrat.

7. Divers

7.1. **Respect des Lois applicables** – Les deux parties se conformeront à toutes les obligations légales et réglementaires qui leur sont applicables et / ou à leurs activités dans les juridictions dans lesquelles elles exercent leurs activités, y compris, sans restriction, toute loi ou réglementation relative à la protection et à la confidentialité des données personnelles, à la criminalité financière, à la corruption, à la subornation, aux sanctions et embargos internationaux ainsi qu'aux infractions aux règles antitrust. En outre, les deux parties maintiendront des politiques et procédures adéquates pour empêcher toute infraction à la loi ou à la réglementation en vigueur de la part de leurs employés, représentants et agents. Le Client garantit à CTA qu'il a obtenu et maintiendra tout au long de la Mission, toutes les autorisations et homologations légales, réglementaires ou autres, nécessaires pour intervenir sur le territoire concerné (y compris via CTA) et pour désigner CTA pour effectuer les services dans le cadre de la Mission et que cette désignation est conforme à toutes les lois applicables.

7.2. Le Client reconnaît que CTA est une filiale ultime d'une société mère américaine. Par conséquent, CTA est soumis aux listes de sanctions des États-Unis (OFAC), du Royaume-Uni (HMT), de l'UE et des Nations unies. CTA a la responsabilité de s'assurer que le Client respecte ses normes et procédures internes en matière de sanctions internationales.

Le Client déclare et garantit ce qui précède :

- en désignant CTA pour effectuer les services dans le cadre de la mission, il ne fera rien qui puisse ou puisse mettre CTA en infraction avec les sanctions qui sont ou peuvent être applicables à CTA ; et
- qu'il ne figure pas sur la liste des ressortissants spécialement désignés et personnes bloquées du gouvernement américain ("liste SDN") ou qu'il n'est pas détenu à 50 % ou plus, cumulativement ou individuellement, par des personnes ou entités figurant sur la liste SDN.

Le Client doit s'assurer qu'il a mis en place des systèmes, procédures, contrôles et formations appropriés pour lui permettre de se conformer aux dispositions de sanctions et restrictions applicables à CTA et que ses employés, agents et fournisseurs reçoivent une formation appropriée sur ces sujets.

Le Client doit s'assurer qu'il a mis en place des systèmes, procédures, contrôles et formations appropriés pour lui permettre de se conformer aux dispositions de sanctions et restrictions applicables à CTA et que ses employés, agents et fournisseurs reçoivent une formation appropriée sur ces sujets.

CTA se réserve le droit d'examiner les assurés, bénéficiaires ou destinataires de fonds, nouveaux et existants, en fonction des listes de sanctions promulguées régulièrement par les États-Unis, le Royaume-Uni, l'UE et l'ONU, conformément aux exigences du programme de sanctions de CTA. Le Client reconnaît que CTA n'a aucune obligation d'accepter une quelconque mission qui exposerait CTA à une sanction, une interdiction ou une restriction, et qu'il a le droit de bloquer, geler ou rejeter toute instruction afin que CTA satisfasse à ses exigences légales et/ou internes en matière de conformité.

Dans le cas où la désignation du Client est bloquée, gelée ou rejetée, CTA informera rapidement le Client des circonstances qui ont conduit au blocage, au gel ou au rejet.

7.3. **Tierces parties** – Les conditions commerciales définissent les droits et obligations du Client et de CTA uniquement. Aux fins de la loi britannique de 1999 sur les Contrats (Droits des Tiers), seule la clause 6.5 ci-dessus confère ou vise à conférer

un avantage ou un droit de faire appliquer les présentes conditions commerciales à un tiers.

- 7.4. **Confidentialité** – CTA gardera confidentielles toutes les informations obtenues du Client, sauf dans la mesure où la loi, la réglementation, un tribunal compétent ou toute autorité de régulation ou gouvernementale oblige CTA à divulguer ces informations. Cette clause ne s'applique pas aux documents ou informations que CTA obtient ou acquiert indépendamment du Contrat ou d'un autre travail effectué pour le compte du Client, qu'elle reçoit d'un tiers qui, à sa connaissance, n'est pastenu par un devoir de confidentialité envers le Client ou qui fait déjà partie du domaine public.
- 7.5. **Renonciation et modification** – Pour être valable, toute renonciation ou modification à l'une des présentes conditions devra être faite ou confirmée par écrit et être signée tant par CTA que par le Client.
- 7.6. **Embauche de Personnel** – Sauf consentement écrit de CTA, il est interdit au Client d'embaucher du personnel de CTA impliqué dans l'Affaire ou de le solliciter à cet effet, pendant le Contrat ou dans les six mois suivant sa résiliation ou son expiration.
- 7.7. **Conservation des enregistrements** – Six (6) ans après la fin du Contrat et sauf instruction contraire écrite du Client, CTA aura le droit de détruire tous les enregistrements, fichiers et documents, y compris les enregistrements électroniques, dans la mesure où cela est permis techniquement et légalement, à l'exclusion des titres de propriété se rapportant à l'Affaire et/ou au Contrat.
- 7.8. **Courrier électronique et Internet** – CTA et le Client reconnaissent que les transmissions par courrier électronique et Internet ne peuvent pas être garanties comme moyen de communication sécurisé ou sans erreur à 100%, étant donné que les informations peuvent être interceptées, corrompues, perdues, détruites, arriver tardivement, être incomplètes, ou contenir des virus ou autres logiciels malveillants. CTA contrôle le contenu des courriers électroniques envoyés et reçus via son réseau afin de détecter d'éventuels virus ou autres logiciels malveillants (malwares), et l'utilisation non autorisée du courrier électronique est contrôlée par le biais de contrôles d'accès et de délégation. Les courriers électroniques entrant ou sortant des systèmes de CTA ne sont pas confidentiels pour une personne nommée chez CTA et CTA se réserve le droit de les lire sans préavis. CTA recommande aux destinataires de vérifier également si les courriers électroniques contiennent des virus ou d'autres logiciels malveillants, conformément aux bonnes pratiques informatiques.
- 7.9. **Protection des données**– Le traitement des données à caractère personnel par CTA et le Client devra être fait conformément aux stipulations de l'Annexe 1.
- 7.10. **Logiciels** – Tous les logiciels utilisés par CTA ou mis à la disposition du Client par CTA dans le cadre du Contrat (y compris les modifications, améliorations ou mises à niveau) restent en tout temps la propriété de CTA. Dans la mesure où le Client fournit à CTA un accès à l'un quelconque de ses logiciels pendant la durée du Contrat, ceux-ci resteront en tout temps la propriété du Client.
- 7.11. **Procédure de plainte** – Si le Client a une plainte à formuler concernant l'exécution du Contrat par CTA, il commencera par en informer son contact principal chez CTA et, si la plainte n'est toujours pas résolue à sa satisfaction, il la transmettra au directeur général de CTA : Chief Executive Officer, Charles Taylor Adjusting Limited, 88 Leadenhall Street, London EC3A 3BA (e-mail: complaints@charlestaylor.com), qui enquêtera sur la plainte et cherchera à la résoudre avec le Client.

7.12.Droit applicable et juridiction compétente – Les présentes conditions commerciales (ainsi que toutes les obligations non-contractuelles en découlant ou s'y rapportant) seront régies et interprétées conformément au droit d'Angleterre et du Pays de Galles. Les parties à ces conditions conviennent que tout litige non résolu ou tout différend découlant des présentes conditions commerciales (et de toutes obligations non contractuelles découlant de celles-ci ou s'y rapportant) sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles.

© Charles Taylor Adjusting Limited 2019
Registered Office: The Minster Building
21 Mincing Lane
London EC3R 7AG
United Kingdom

Téléphone +44 20 7623 1819
Fax +44 20 7623 1817
www.charlestaylor.com/adjusting

Enregistrée en Angleterre sous le numéro : 01994696 - TVA : GB577566485

ANNEXE 1

Traitement des Données à caractère personnel

1. Définitions et interprétation

- 1.1. "**Législation sur la protection des données**" désigne l'ensemble des lois, législations et réglementations relatives à la protection des données et de la vie privée en vigueur applicables à CTA et au client ou telles que modifiées, réadoptées, remplacées ou annulées de temps à autre, y compris, le cas échéant, les orientations et codes de pratique obligatoires publiés par les autorités nationales de protection des données compétentes dans les juridictions où elles opèrent.
- 1.2. "**Personne concernée**" signifie la personne à laquelle se rapportent les données à caractère personnel.
- 1.3. "**Notifiable**" signifie que, selon CTA agissant raisonnablement, une violation de la sécurité est suffisamment grave pour justifier une notification à la personne concernée ou à l'autorité de réglementation.
- 1.4. "**Données à caractère personnel**" signifie toute information relative à une personne concernée identifiée ou identifiable. Une personne concernée identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement (y compris en combinaison avec d'autres informations), y compris si l'information ou l'opinion est vraie ou non, et si l'information ou l'opinion est enregistrée sous une forme matérielle ou non.
- 1.5. "**Traitement**" désigne toute opération ou ensemble d'opérations effectuées sur des données à caractère personnel, de manière automatique ou non, telles que l'accès, la collecte, l'enregistrement, l'organisation, le stockage, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la divulgation par transmission, diffusion ou mise à disposition de toute autre manière, l'alignement ou la combinaison, le verrouillage, le renvoi ou la destruction.
- 1.6. "**Régulateur**" signifie une "autorité de contrôle" telle que définie dans le règlement général sur la protection des données 2016/679 ("RGPD"), et/ou en dehors de l'EEE, l'autorité de régulation compétente en matière de lois sur la protection des données.
- 1.7. "**Sous-traitant**" signifie tout tiers nommé par ou au nom de CTA pour traiter les données personnelles au nom du client dans le cadre de la mission.
- 1.8. "**Violation de la sécurité**" signifie toute perte notifiable, toute destruction, altération, divulgation ou accès non autorisé (accidentel ou autre) aux données personnelles et/ou toute autre irrégularité notifiable dans le traitement des données personnelles

2. Obligations du Client

- 2.1. Le Client garantit qu'au moment de la fourniture des Données à caractère personnel en vertu de la présente Annexe, il possède tous les consentements et fondements légitimes requis pour le traitement de toutes les Personnes concernées dont les Données à caractère personnel seront traitées par CTA dans le cadre de la présente Annexe.
- 2.2. Le Client garantit en outre qu'il a, si nécessaire, fourni des informations à toutes les Personnes concernées sur la manière dont leurs Données à caractère personnel seront traitées.
- 2.3. Le Responsable du Traitement devra informer immédiatement (et, en tout état de cause, sans retard indu) le Sous-traitant des données s'il prend connaissance de problèmes liés à l'exactitude des Données à caractère personnel.

2.4. Le Client garantit CTA de toute réclamation, plainte et / ou intervention des autorités de régulation en cas de violation des points 2.1 à 2.3 ci-dessus ou de la Législation sur la Protection des Données de la part du Client.

3. Obligations de CTA

3.1. CTA devra:

3.1.1. Se conformer à toute la Législation applicable en matière de Protection des Données concernant le Traitement des Données à caractère personnel ; et, si elle agit en tant que sous-traitant de données, les clauses 3.1.2. à 12. ci-dessous s'appliqueront :

3.1.2. Ne pas Traiter les Données à caractère personnel autrement que sur les instructions documentées pertinentes données par le Client, sauf si le Traitement est requis par les lois applicables. Dans ce cas, CTA devra, dans la mesure où les lois applicables le permettent, informer le Client de cette obligation légale avant le Traitement en question de ces Données à caractère personnel ;

3.1.3. S'assurer que toutes les personnes habilitées par CTA à traiter les Données à caractère personnel sont bien informées du caractère confidentiel des Données à caractère personnel fournies et se sont contractuellement engagées à respecter les obligations de confidentialité de CTA ou sont autrement tenues de respecter cette confidentialité en vertu de la loi applicable ;

3.1.4. Conserver et fournir au Client, sur demande, des enregistrements de toutes les activités de Traitement de Données effectuées suivant la présente Annexe.

4. Sous-traitance ultérieure

4.1. CTA ne sous-traitera pas sans l'autorisation écrite préalable du Client. Ces instructions écrites doivent inclure une exigence selon laquelle le '*subcontractor*', ou sous-traitant recevra des instructions en vertu d'un contrat contenant des obligations équivalentes en matière de protection des données, à celles stipulées dans la présente Annexe.

4.2. Le Client accorde à CTA une autorisation générale d'engager des '*sub-processors*' ou sous-traitants ultérieurs dans le but de fournir une assistance locale à CTA pour la gestion des réclamations. Tout sous-traitant ultérieur engagé conformément à la présente autorisation générale sera tenu par un contrat prévoyant des obligations de protection des données équivalentes à celles stipulées dans cette Annexe.

5. Sécurité

5.1. Compte tenu de l'état de la technique, des coûts de mise en œuvre, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du Traitement, ainsi que du risque de modification et de la gravité pour les droits et libertés des personnes physiques, CTA et le client mettront en œuvre les moyens techniques et mesures organisationnelles appropriés afin d'assurer un niveau de sécurité adapté face à ce risque, y compris, au besoin, les mesures visées à l'Article 32 (1), du RGPD.

6. Droits des personnes concernées

6.1. Compte tenu de la nature du Traitement, CTA assistera le Client en mettant en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin de permettre au Client de répondre aux demandes d'exercer les droits de la Personne concernée en vertu de la Législation sur la Protection des Données.

6.2. CTA :

6.2.1. Informera rapidement le Client s'il reçoit une demande d'une Personne concernée conformément à la Législation sur la Protection des Données concernant les Données à caractère personnel ; et

6.2.2. Ne répondra pas à cette demande, sauf sur instructions écrites du Client.

7. Demandes émanant d'un Organisme de régulation

7.1. CTA collaborera pleinement à toutes les demandes de renseignements émanant d'un Organisme de régulation et elle y répondra promptement afin que le Client puisse répondre rapidement à toute demande de renseignements relative aux Données à caractère personnel. Dans le cas où un Organisme de régulation contacte directement CTA pour les services fournis au Client, CTA s'engage à informer rapidement le Client de tous les détails le concernant, à moins que cela ne lui soit interdit par une obligation légale applicable.

8. Violation de Données à caractère personnel

8.1. CTA avertira le Client sans retard dès qu'il sera informé d'une violation de Données à caractère personnel affectant des Données à caractère personnel et il fournira au Client les informations suffisantes pour lui permettre de respecter toute obligation de faire rapport ou signalement aux Personnes concernées par la Violation des Données à caractère personnel en vertu de la Législation sur la protection des données.

8.2. CTA coopérera avec le Client et prendra les mesures commerciales justifiées que le Client lui imposera pour faciliter l'enquête, l'atténuation et la correction de toute Violation de Données à caractère personnel.

9. Droits d'audit

9.1. CTA se soumettra et contribuera aux inspections et audits effectués par le Client, tout agent mandaté par le Client et / ou tout organisme gouvernemental ou de surveillance en rapport avec ses activités de traitement de données. Cela inclut la fourniture d'un accès (sous réserve des contrôles de sécurité appropriés) à tous les locaux (moyennant préavis raisonnable (sauf en cas d'urgence ou de situation de crise, auquel cas CTA devra fournir un accès immédiat) et pendant les heures normales de travail) placés sous son contrôle et où l'on effectue un traitement en vertu de la présente Annexe.

10. Conformité

10.1. CTA informera immédiatement le Client dès qu'elle aura connaissance de son incapacité ou de la probabilité de son incapacité à respecter ses obligations en vertu de la présente Annexe ou de la Législation sur la Protection des Données, et/ou les exigences ou instructions du Client (spécifiques ou générales) concernant traitement des Données à caractère personnel.

11. Suppression ou restitution des Données à caractère personnel

11.1. Dès résiliation du Contrat, CTA retournera au Client toutes les Données à caractère personnel obtenues en vertu de la présente Annexe, à l'exception d'une copie complète des Données à caractère personnel qu'elle pourra conserver sous réserve des clauses 11.2 à 11.5 ci-dessous, à moins que la loi n'autorise CTA à conserver les Données à caractère personnel.

11.2. Les Données à caractère personnel conservées par CTA après la résiliation du présent Contrat seront conservées sous forme d'archives uniquement et non en tant qu'enregistrement actif. Ces données seront cryptées avec un accès strictement limité aux informations.

11.3. Les Données à caractère personnel conservées par CTA après la résiliation du présent Contrat ne seront pas traitées par CTA (autrement qu'en tant que conservation continue des archives), sauf si CTA se rend compte qu'elles font ou feront l'objet d'une plainte ou de toute autre action résultant de ses opérations de traitement dans le cadre du présent Contrat.

11.4. Si un traitement supplémentaire est requis conformément à l'article 11.3 ci-dessus, CTA sera habilitée à traiter les Données à caractère personnel uniquement dans le but de se défendre contre toute réclamation ou plainte formulée.

11.5. CTA s'engage à supprimer définitivement toutes les données personnelles conservées au bout de 7 ans, à partir de la date de la dernière activité effectuée relativement à ces Données à caractère personnel, sauf si une obligation légale applicable impose à CTA de conserver une copie de ces données.

12. Transfert international de Données à caractère personnel.

12.1. Tant le Client que CTA reconnaissent qu'il peut arriver que des Données à caractère personnel (y compris des Catégories particulières de Données à caractère personnel) doivent être transférées en dehors de son pays d'origine pour l'exécution du Contrat. Si un tel transfert est requis, il est subordonné à la prise des mesures nécessaires par CTA et/ou le Client pour assurer la protection adéquate de ces Données à caractère personnel, conformément à la législation applicable en matière de Protection des Données. Ces mesures peuvent être que CTA (ou, le cas échéant, ses filiales, sous-traitants ou autre tierce partie compétente) concluent avec le destinataire des Données à caractère personnel les clauses contractuelles types énoncées i) et/ou le Client dans la décision 2004/915/CE de la Commission européenne du 27 décembre 2004 relative au transfert de données à caractère personnel aux Responsables du traitement établis dans un pays tiers ou ii) dans la décision 2010/87/UE de la Commission du 5 février 2010 relative aux clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants processeurs établis dans des pays tiers.

DÉTAILS DU TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DU CLIENT

Objet et durée du traitement des Données à caractère personnel

L'objet et la durée du Traitement des Données à caractère personnel sont énoncés dans les présentes conditions commerciales et dans la présente Annexe.

Nature et finalité du Traitement des Données à caractère personnel

Ces données à caractère personnel sont traitées aux fins de l'exécution du Contrat.

Types de Données à caractère personnel à traiter

- Noms, coordonnées, dates de naissance, sexe et état civil.
- Les détails de l'emploi, y compris l'employeur (actuel et ancien), le numéro de sécurité sociale et le salaire.
- La police d'assurance et les détails de la réclamation.
- Les informations financières, y compris la situation financière et les coordonnées bancaires.
- Les Données personnelles de catégorie spéciale peuvent comprendre les antécédents médicaux, la race, l'appartenance ethnique, l'orientation sexuelle, les convictions religieuses, l'affiliation à un syndicat, des données génétiques et biométriques, les opinions politiques et tout autre détail relatif à la santé physique ou mentale, y compris les blessures.

Catégories de Personnes concernées par les Données à caractère personnel

- Les cadres et employés du Client ;
- Si le Client est un assureur ou réassureur :
 - Les preneurs d'assurance du Client
 - Les particuliers qui introduisent une réclamation contre les preneurs d'assurance du Client ou d'autres demandeurs
- Les témoins
- Les experts

Obligations et droits du Client

Les obligations et les droits du Client sont énoncés dans les présentes conditions commerciales et dans la présente Annexe.