

Conditions Générales de vente et d'utilisation

de l'Application et des services TwinnTax

Les présentes conditions générales régissent la commercialisation et l'utilisation de l'application Web et mobile éditée par Twinntax SRL (ci-après « Twinntax »), ci-après « l'Application TwinnTax », et de l'ensemble des publicités, documents, vidéos et autres informations généralement quelconques qui y sont contenues, ci-après « les Informations », le site Web TwinnTax et les prestations de services éventuels (« Les Services complémentaires »).

Seules des entreprises inscrites à la Banque Carrefour des Entreprises et agissant dans le cadre de leurs activités professionnelles peuvent souscrire aux Services offerts par Twinntax, en ce compris mais non limitativement l'Application TwinnTax.

En s'inscrivant, en utilisant et/ou en accédant à l'Application TwinnTax et/ou aux Services fournis par Twinntax, le Client et chaque Utilisateur agissant sous sa responsabilité (tels que ces termes sont définis dans les présentes conditions générales), confirment avoir pris connaissance des présentes conditions générales et reconnaissent être liés par celles-ci.

Les présentes conditions générales sont disponibles sur le site internet de TwinnTax (Twinntax.com).

Définitions

Les termes en majuscules dans les présentes conditions générales ont la signification suivante :

- Conditions Générales : les présentes conditions générales.
- Twinntax : Twinntax SRL, entreprise inscrite à la B.C.E. sous BE0736.391.138

- L'Application TwinnTax ou l'Application : l'application web et mobile proposée par Twinntax SRL
- Site Internet TwinnTax: le site Internet exploité par Twinntax contenant des informations sur les produits et services TwinnTax
- Appareil : l'ordinateur ou le téléphone mobile avec lequel l'utilisateur accède à l'application TwinnTax
- Informations : les textes, publicités, documents, vidéos et autres informations généralement quelconques présentes dans l'application TwinnTax
- Les Services de Base : les services fournis via l'Application TwinnTax par Twinntax
- Les Services : tous les services fournis par Twinntax SRL y compris les services de base
- Le Client : la personne physique ou morale enregistrée à la banque carrefour des entreprises qui bénéficie des Services en contrepartie de factures émises sur base des coordonnées qui ont été enregistrées dans l'Application Twinntax.
- L'Utilisateur : Toute personne physique qui, avec l'autorisation et sous la responsabilité du Client, accède à l'application TwinnTax pour bénéficier des Services.
- Abonnement : abonnement » auquel souscrit le Client et donnant accès à des Services dont la tarification est fonction du nombre de « citoyens et d'entreprises ».
- Services Payants à l'Utilisation : services payants à l'utilisation qui peuvent compléter l'abonnement.
- Données : toutes données et informations concernant le Client ou ses propres clients, qui sont récoltées et traitées par l'intermédiaire de l'Application à l'initiative du Client.

Description de l'application TwinnTax et des Services

L'Application TwinnTax est une application web et mobile qui s'adresse prioritairement, mais pas exclusivement, aux experts-comptables, fiduciaires et autres conseillers fiscaux.

Elle offre une gamme de Services. Ces différents Services peuvent être gratuits ou payants.

Les Services permettent notamment de :

- Collecter tous types de documents sur les plateformes du gouvernement / de l'Administration
- Gérer les obligations UBO, des registres de parts ;
- Réaliser des fiches fiscales ;
- Réaliser des déclarations au précompte mobilier ;
- Gérer les salaires des dirigeants ;
- Gérer les droits d'auteur des travailleurs ;
- Calculer et déposer des déclarations IPP (Impôts personnes physiques)
- Automatiser des flux de travail

Les services et les fonctionnalités de l'Application peuvent varier en fonction des options utilisées dans l'application. Ceux-ci sont soumis à une tarification décrite plus en détail dans l'Application. Il est recommandé de se référer aux explications fournies dans l'Application pour plus de détails sur les fonctions, les services disponibles et les tarifs.

Les Informations fournies via l'Application TwinnTax

L'Application TwinnTax peut contenir des Informations (y compris des conseils personnalisés) destinées à informer le Client et l'Utilisateur sur des aspects spécifiques liés à son fonctionnement ou sur leurs droits ou obligations en matière comptable ou fiscale.

Les documents et Informations inclus dans l'Application TwinnTax ou sur le site Internet TwinnTax sont uniquement à titre d'information. Twinntax ne garantit pas l'exactitude ni l'exhaustivité de ces documents et Informations.

Dans l'hypothèse où le Client ou l'Utilisateur constatent une erreur ou une omission concernant les Informations présentes sur l'Application TwinnTax ou le site Internet TwinnTax, ils peuvent en informer Twinntax par e-mail à

support@twinntax.com. Cependant, Twinntax n'est en aucun cas obligée de modifier ce contenu dans ce cas d'espèce.

L'Application TwinnTax peut contenir du contenu tiers et des liens vers d'autres sites internet tiers. Le contenu et les liens tiers sont inclus uniquement pour la commodité du Client et de l'Utilisateur et ne constituent pas une approbation ou une garantie de Twinntax. De plus, Twinntax n'est pas responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité ou de la fiabilité des informations de tiers ou des produits ou services proposés ou vendus via un site internet lié. À cet égard, le Client et l'Utilisateur assument l'entière responsabilité de l'utilisation des informations de tiers.

L'Application TwinnTax et les Informations qu'elle contient peuvent être modifiées sans préavis. Twinntax se réserve le droit de modifier l'Application TwinnTax, le site Internet ou tout autre média qu'elle contrôle, leurs modalités d'accès et leur contenu.

Accès, utilisation et disponibilité des Services

Conditions d'utilisation

L'accès et l'utilisation des Services ne sont autorisés que pour les personnes physiques de plus de 18 ans ou les personnes morales enregistrées auprès de la Banque Carrefour des Entreprises et qui utilisent les Services dans le cadre de leurs activités professionnelles.

La disponibilité des différents services et fonctionnalités offerts via l'Application TwinnTax peut être variable en fonction, entre autres, mais sans s'y limiter, du type d'Appareil de l'Utilisateur, de son système d'exploitation, de son emplacement, de son opérateur de télécommunications. Le fonctionnement de l'Application TwinnTax peut également varier en fonction de la vitesse de connexion Internet de l'Utilisateur, de raisons techniques, de la maintenance ou des mises à jour.

Le Client et l'Utilisateur acceptent toutes les limitations que Twinntax pourrait mettre en place dans l'utilisation des Services.

Création de compte

L'accès à l'Application nécessite la création d'un compte pour chaque Utilisateur.

Dans ce cas, l'Utilisateur doit fournir certaines données d'identification dans l'espace de configuration prévu à cet effet dans l'Application et qui peuvent être modifiées à tout moment.

Les données fournies par l'Utilisateur (comme par exemple son adresse e-mail personnelle) doivent être exactes et complètes. En cas de changement, ces données devront être mises à jour. Si les données sont incorrectes, incomplètes ou obsolètes, Twinntax se réserve le droit de suspendre ou de résilier le compte de l'Utilisateur.

En outre, l'Utilisateur certifie notamment qu'il est légalement autorisé à utiliser les Services.

Continuité de l'application et des Services qui y sont liés

Twinntax déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour assurer la continuité de la disponibilité de l'Application Twinntax et des Services qui y sont liés. Cependant, Twinntax peut suspendre l'accès à l'Application et les Services, sans préavis ni compensation, à des fins de maintenance, en cas de problème technique, pour toute raison de sécurité objective et pour toute circonstance urgente (y compris en cas de fraude ou de suspicion ou risque d'utilisation abusive ou frauduleuse de l'Application). Twinntax fera ses meilleurs efforts pour informer le Client et l'Utilisateur dans les plus brefs délais possibles de toute interruption.

Il est à noter que la disponibilité de la fréquence de récupération des données sur les sites du SPF Finances n'est jamais garantie. En effet, l'Application doit se connecter à des environnements de l'administration qui ne sont pas toujours disponibles. Ils sont également instables et certaines informations pourraient ne plus y être disponibles dans le futur.

Twinntax ne peut garantir le fonctionnement continu, ininterrompu ou sans erreur de l'Application. L'Application peut être retardée, indisponible ou inexacte de temps à autre en raison de divers facteurs, notamment l'emplacement, la vitesse de la connexion Internet, des raisons techniques, la maintenance ou les mises à jour. L'Application est disponible via l'Appareil lorsqu'il se trouve dans la plage de fonctionnement d'un opérateur sans fil. La qualité des Services peut également varier en fonction de l'Appareil utilisé.

Sécurité des données d'identification de l'Utilisateur

En toute hypothèse le caractère confidentiel de ces données relève de la seule responsabilité de l'Utilisateur. .

Les données d'identification TwinnTax que l'Utilisateur a sélectionnées sont strictement personnelles et l'Utilisateur doit en assurer le caractère confidentiel en s'interdisant de les divulguer à toute autre personne, et en prenant notamment les précautions suivantes :

- Lorsque l'Utilisateur choisit ses données d'identification, il doit choisir des éléments sécurisés, en évitant les combinaisons ou les mots de passe évidents.
- L'Utilisateur doit garder ses données d'identification secrètes : si l'Utilisateur a des raisons de croire que quelqu'un d'autre connaît ses données d'identification, il doit les modifier immédiatement.
- L'Utilisateur ne doit jamais noter ses données d'identification
- Lorsque l'Utilisateur saisit les données d'identification dans l'Application, il doit le faire discrètement et éviter que toute autre personne puisse les voir dans ce processus.
- L'Utilisateur doit informer Twinntax immédiatement dès qu'il remarque ou soupçonne une utilisation frauduleuse de son compte.

De manière générale, le Client informera Twinntax sans délai indu s'il se rend compte ou soupçonne que ses données d'identification TwinnTax ou celles d'un Utilisateur ont été volées et/ou divulguées à toute personne non autorisée, ou que des accès non autorisés à son compte sont possibles.

Politique de communication de Twinntax

Toute notification ou communication relative aux Services, y compris d'éventuelles modifications des présentes Conditions Générales, sera communiquée par Twinntax au Client et à l'Utilisateur à / aux adresses e-mail référencées dans l'application par le Client et l'Utilisateur et/ou via l'application TwinnTax.

Twinntax se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales. Twinntax notifiera à l'Utilisateur et au Client toute modification des Conditions Générales au moins un mois avant qu'elle ne devienne applicable. Si le Client ou l'Utilisateur ne sont pas d'accord avec la modification prévue, le Client peut immédiatement clôturer son compte et mettre fin à l'utilisation des Services.

À tout moment, le Client et l'Utilisateur ont le droit d'obtenir les termes et conditions applicables aux Services sur un support durable (par exemple PDF).

Par ailleurs, ces informations sont disponibles sur le site Internet www.TwinnTax.com.

Frais d'utilisation de l'Application et des Services

Dans le cadre de son offre, Twinntax propose un Abonnement et des Services Payants à l'utilisation. Les frais d'utilisation des Services font l'objet d'une tarification détaillée disponible sur le Site Internet TwinnTax

Si le Client souhaite essayer l'Application TwinnTax, Twinntax peut accorder une période d'essai gratuite et sans engagements qui ne dépassera pas 14 jours. Les présentes Conditions Générales sont d'application dès le début de la période d'essai.

La date de départ de la facturation est fixée à la date de souscription de l'Abonnement.

La facturation de l'Abonnement est mensuelle et la facture est émise par Twinntax le dernier jour de chaque mois.

Chaque facture mensuelle reprend le montant de l'Abonnement augmenté du montant des autres Services Payants à l'Utilisation établi en fonction de leur consommation réelle effectuée pendant le mois écoulé.

Dans l'hypothèse où le Client active un Service Payant à l'Utilisation, celui-ci sera immédiatement disponible et facturable.

Twinntax fournira un relevé de facturation au Client par voie électronique à l'adresse e-mail choisie et enregistrée par le Client via l'Application. Toute erreur de facturation doit être notifiée à Twinntax dans les 90 jours suivant la facturation. Dans le cas contraire, Twinntax ne sera tenue à aucun remboursement.

Le non-paiement entraînera de plein droit le paiement (i) d'une indemnité équivalente à 10% sur les montants impayés et (ii) d'intérêts au taux prévu par la loi du 2 août 2002. Twinntax se réserve également le droit de suspendre l'Abonnement ou de le résilier aux torts du Client. Les frais encourus à cette occasion seront à la charge du Client, lequel ne pourra prétendre au remboursement de l'Abonnement ou du prix des Services.

Twinntax est autorisée à indexer ou autrement majorer ses prix à tout moment. Dans ce cas, Twinntax le notifiera au Client à l'adresse e-mail de facturation choisie et enregistrée dans l'Application par le Client, et ce 2 mois avant l'application de la nouvelle tarification. Dès réception de cette notification, et avant la date de mise en application de l'augmentation tarifaire, le Client aura le droit de mettre fin à l'utilisation des Services impactés par l'augmentation. Dans ce cas, Twinntax facturera lesdits Services uniquement pour la période pendant laquelle ils étaient encore activés. Au-delà, Twinntax ne facturera plus ces Services, et ce même s'ils ont été arrêtés avant la date de renouvellement.

Les obligations du Client et de l'Utilisateur lors de l'utilisation des Services et de l'Application TwinTax

Le Client et l'Utilisateur utilisent les Services et l'Application TwinTax conformément à son objectif.

En cas d'utilisation non autorisée des Services ou des Informations, ou de violation des Conditions Générales et plus généralement de toute loi applicable, le Client indemnifiera TwinTax et toutes les parties ayant subi un préjudice causé par ces actes.

Sécurité

Les Services contiennent un système de traitement automatisé des Données. Tout accès frauduleux à ce dernier est interdit et sanctionné, de même que l'introduction, la suppression ou la modification frauduleuse de Données.

TwinTax mettra tout en œuvre pour sécuriser les Services en tenant compte de la complexité d'Internet. En cas d'accès frauduleux causant un préjudice au Client, TwinTax ne pourra être tenue pour responsable sauf si elle devait avoir négligé de mettre en place des mesures de sécurité conformes aux normes généralement admises sur le marché.

Le Client est le seul responsable de l'utilisation et de la mise en œuvre des moyens de sécurité, de protection et de sauvegarde appropriés de ses équipements et Données. Ainsi, il est notamment recommandé :

- d'utiliser des moyens cryptographiques pour protéger ses Données contre tout accès non autorisé ;
- de sauvegarder périodiquement ses Données ;
- de maintenir à tout moment un antivirus à jour.

Droits de propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments composant l'Application TwinTax, y compris le logiciel, toutes les Informations, le matériel et le contenu publiés sur celle-ci et / ou le site Internet, comme par exemple les textes, les images, les graphiques, les logos, les icônes et les sons, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle ou d'autres droits détenus par TwinTax et des tiers

Le Client et l'Utilisateur ne peuvent pas utiliser l'Application TwinnTax, y compris les Informations ou les Services, d'une manière qui n'est pas expressément autorisée par les présentes ou qui enfreindrait autrement les droits de propriété intellectuelle de Twinntax ou de tiers.

Ainsi, le Client et l'Utilisateur ne peuvent notamment pas

- faire des copies des Informations pour distribution ;
- masquer ou supprimer les mentions de copyright qui apparaissent sur les Informations générées via les Services ;
- modifier le contenu des Services.

Licence

Sous réserve du respect des présentes Conditions Générales et du paiement de l'Abonnement et des Services Payants à l'Utilisation, Twinntax accorde au Client une licence limitée, non exclusive, non cessible pour permettre aux Utilisateurs d'afficher et d'utiliser l'Application TwinnTax sur tout Appareil que le Client possède ou contrôle pendant la durée de son contrat avec Twinntax.

Cette licence est à usage personnel et professionnel afin de permettre au Client l'utilisation des Services, y compris les documents y afférents.

Gestion des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel du Client et de l'Utilisateur sont traitées conformément à la politique de confidentialité disponible sur le site Internet TwinnTax, dans le respect des règles en matière de protection des données à caractère personnel, prévues dans le Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après, le « RGPD ») et la loi belge du 30 juillet 2018.

Le Client et l'Utilisateur reconnaissent qu'en qualité de responsable de traitement, TwinnTax traitera l'ensemble des données transmises lors de l'utilisation de l'Application. Il peut s'agir du nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, et adresse e-mail.

Ces données sont collectées dans le cadre de la gestion de l'Application (comme l'administration de la clientèle ou pour la facturation des services, le suivi commercial et les statistiques d'utilisation de l'Application).

Le traitement de ces données est réalisé en exécution des présentes Conditions Générales (article 6.1.b) du RGPD), ou sur base de l'intérêt légitime de TwinnTax (article 6.1.f) du RGPD).

Les données seront conservées durant toute la durée de l'Abonnement à l'Application et pendant une durée maximale d'un an après la fin de l'Abonnement, avant d'être effacées.

Ces données pourront être communiquées aux sous-traitants qui assistent TwinnTax dans l'organisation de ses services.

Conformément aux conditions prévues dans le RGPD, l'Utilisateur et le Client disposent des droits suivants :

- **Droit d'accès** : obtenir la confirmation que des données sont traitées et des informations sur le traitement opéré ;
- **Droit de rectification** : obtenir la rectification des données qui seraient inexactes ;
- **Droit à l'effacement** : obtenir l'effacement de données ;
- **Droit de limitation du traitement** : obtenir une limitation du traitement ;
- **Droit à la portabilité des données** : exercer le droit à la portabilité des données, c'est-à-dire, le droit de demander la transmission des données soit à vous directement soit à un autre responsable de traitement ;
- **Droit d'opposition** : s'opposer à toute utilisation des données par des raisons tenant à une situation particulière ;
- **Droit lié à ne pas être sujet à la prise de décision automatisée y compris le profilage** ;
- **Introduire une plainte** auprès de l'Autorité de protection des données (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/>).

Si le Client ou l'Utilisateur souhaite exercer l'un de ces droits, il peut adresser une demande par courrier électronique à support@twinntax.com.

Responsabilité et exclusion de garanties

Twinntax ne sera en aucun cas responsable :

- du dysfonctionnement de l'Appareil de l'Utilisateur ou des services de télécommunication ou en général, de tout logiciel ou matériel tiers ;
- de tout événement indépendant de la volonté de Twinntax (y compris les cas de force majeure). Aux termes des Conditions Générales, le terme force majeure désigne tout événement imprévisible indépendant de la volonté de Twinntax, qui empêche l'exécution, par Twinntax ou toute personne agissant en son nom, de l'une de ses obligations en vertu des Conditions Générales. Sont considérés comme des cas de force majeure au sens des Conditions Générales, les catastrophes naturelles, le déclenchement ou l'escalade des hostilités (que la guerre ait été déclarée ou non), tout acte illégal contre l'ordre public ou l'autorité publique, la grève ou autre conflit du travail, la perturbation des communications, la suspension des paiements, et la pandémie ;
- de la modification des sites du gouvernement, pouvant induire l'indisponibilité de certaines Informations ;
- du non-respect par l'Utilisateur des précautions et / ou instructions de sécurité énoncées dans les Conditions Générales ;
- des actes ou omissions négligents, illégaux, contraires à l'éthique, frauduleux ou criminels de tout tiers ;
- des attaques sur internet, du piratage et / ou la propagation de virus informatiques, de bugs ou de tout autre malware, dysfonctionnements ou erreurs.

Bien que Twinntax déploie ses meilleurs efforts pour s'assurer que l'Application fonctionnera de manière satisfaisante, et que toutes les Informations et la documentation fournies dans l'Application sont correctes, Twinntax ne peut garantir le fonctionnement sans erreur de l'Application, sa disponibilité, son caractère exempt de virus ou d'autres composants nuisibles, ou encore

l'exactitude, l'exhaustivité et l'authenticité de toutes Informations fournies dans l'Application.

Par exemple, Twinntax ne garantit pas que :

- les Services apporteront à l'Utilisateur entière satisfaction et seront adaptés à ses besoins spécifiques ;
- les Services fonctionneront sans bug ni erreur ou seront disponibles à tout moment ;
- tout défaut sera corrigé.

En outre, Twinntax ne peut être tenu responsable du contenu que l'Utilisateur télécharge, numérise ou saisit lui-même via l'Application TwinTax.

Bien que toutes les mesures nécessaires soient prises le plus rapidement possible pour assurer la continuité des Services, Twinntax n'est pas responsable de toute suspension, interruption, indisponibilité temporaire ou défaillance des Services, quelle qu'en soit la cause. Twinntax s'engage à effectuer tous les efforts raisonnables pour restaurer les Services.

Si la responsabilité de Twinntax est engagée, elle ne s'étendra pas aux dommages indirects et incidents, tels que notamment le manque à gagner ou la perte de profit ou de bénéfices, la perte ou les dommages à la clientèle, la perte de Données, la perte de revenus, la perte de jouissance, la perturbation des activités, l'atteinte à la réputation, les réclamations de tiers, les frais et dépenses, y compris tous les honoraires et débours juridiques et professionnels et autres, même si Twinntax a été avisé ou était au courant ou aurait dû être au courant de la possibilité ou de la probabilité de telles pertes et indépendamment du fait que la cause de l'action soit contractuelle ou délictuelle.

En tout état de cause, la responsabilité totale cumulée de Twinntax envers le Client sera limitée au montant équivalent au total des six dernières factures mensuelles émises par Twinntax au Client, et ce quel que soit le nombre d'Utilisateurs concernés.

Durée et droits de résiliation

Le Client souscrit à un Abonnement renouvelable annuellement.

La date de souscription de l'Abonnement est la date à laquelle le Client a souscrit à l'Abonnement via l'Application et confirmé ses coordonnées de facturation.

La date de renouvellement de l'Abonnement est fixée chaque année au mois et au jour de la date de souscription

L'abonnement sera automatiquement reconduit sauf si le Client se désabonne via l'Application avant la date de renouvellement de l'abonnement.

Le Client ayant souscrit à un Abonnement annuel, la facturation continuera jusqu'à la date de renouvellement, et ce même si le Client a clôturé son compte et/ou mis fin à l'utilisation des Services.

Twinntax peut à tout moment résilier l'Abonnement ou l'un des Services Payants à l'Utilisation avec un préavis de trois mois, sans que le Client puisse prétendre à une indemnité pour ladite résiliation.

Sans préjudice de ses autres droits prévus par la loi ou en vertu des présentes, Twinntax peut, à sa discrétion, résilier l'Abonnement avec effet immédiat ou suspendre l'exécution des Services, refuser ou restreindre l'accès à l'Application TwinTax et / ou au compte à tout moment si le Client reste en défaut d'exécution de tout ou partie de ses obligations contractuelles malgré l'envoi d'une notification par Twinntax l'invitant à y remédier.

Loi applicable et tribunal compétent

Les présentes Conditions Générales seront interprétées conformément au droit belge et seront soumises à la compétence exclusive des tribunaux belges.

Les présentes Conditions Générales sont applicables à l'exclusion de toutes autres. Toute clause ou condition constitue une disposition distincte et

indépendante. Si une disposition devait être considérée comme nulle ou non susceptible d'exécution, toutes les autres dispositions resteraient d'application.

Dernière version : mars 2024