

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En cas de litige, seule la version française des conditions générales fera foi.

1. **CHAMPS D'APPLICATION.** Les présentes conditions générales s'appliquent à tout contrat par lequel l'Institut scientifique de service public, ci-après dénommé "ISSeP", s'engage à accomplir au profit de son cocontractant, ci-après dénommé « le client » une prestation matérielle ou intellectuelle quelconque. Le client est réputé les connaître et les accepter sans réserve. Elles excluent les éventuelles conditions générales et particulières d'achat du client, à moins que le vendeur, dûment représenté par la personne de son directeur général, ait expressément marqué son accord, par écrit, sur l'application de tout ou partie de celles-ci.

Le client est déclaré avoir pris connaissance et accepté les conditions générales de vente dès lors qu'il rédige un bon de commande. Lesdites conditions générales de vente sont jointes en annexe du devis ou consultables sur le site internet de l'ISSeP.

2. **OFFRE.** Nos offres sont établies, sans frais, sur la base des informations communiquées par le client. Les devis et les offres communiquées au client sont valables pour la durée qui y est stipulée.

Dans le cas où une sous-traitance serait nécessaire pour l'exécution de la demande, le client, sous réserve d'en être informé, autorise l'ISSeP à sélectionner le sous-traitant de son choix. Sans avis contraire du client à l'acceptation de l'offre/signature du devis, il est admis que le client est en accord et se conforme au choix du sous-traitant.

3. **PRIX.** Nos prix s'entendent hors taxes. Dans l'état actuel de la législation, l'ISSeP n'est pas assujéti à la T.V.A. Toutefois, si une modification de la loi venait à assujétir les prestations de l'Institut à un impôt ou une taxe quelconques, ceux-ci seraient portés en compte au client en sus des prix indiqués.

Le client autorise le vendeur à réviser le prix global convenu à concurrence d'un montant maximum de 80 % de ce prix en fonction de l'augmentation, entre la conclusion de la vente et son exécution, du coût réel des paramètres suivants : marchandises, matières premières, salaires et énergie, étant entendu que ces paramètres s'appliquent à concurrence de la partie du prix correspondant au coût qu'ils représentent.

4. **CONDITIONS DE PAIEMENT.** L'ISSeP se réserve le droit d'exiger un acompte au moment de la commande, le solde étant alors payable sur présentation de la facture. Lorsque le contrat prévoit le paiement d'un acompte, les délais de fournitures ne courent qu'à dater de ce paiement.

Sauf stipulation expresse contraire, les factures de l'ISSeP sont payables dans les 30 jours calendrier de leur réception. Toute réclamation relative à celles-ci doit être notifiée au vendeur, par courrier recommandé, au plus tard dans les 10 jours calendrier de sa réception à défaut de quoi elle ne sera pas prise en compte.

En cas de non-respect de l'échéance, les sommes dues par le client portent intérêts, de plein droit et sans mise en demeure, au taux d'intérêt légal, applicable en cas de retard de paiement dans les transactions commerciales. En outre, les sommes qui demeurent impayées 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure entraîneront de plein droit la débetion d'une indemnité forfaitaire d'un montant égal à 15 % de la somme en principal, intérêts et frais avec un montant minimum de 75 euros.

En cas de recouvrement judiciaire de toute facture, le client sera redevable des frais raisonnables de recouvrement, tels que les frais d'avocat et les frais internes de gestion qui dépasseraient le montant de l'indemnité forfaitaire.

5. **DÉLAIS.** D'une manière générale, les délais d'exécution éventuellement mentionnés dans les devis ou autres documents sont donnés à titre indicatif et ne constituent pas un engagement de l'ISSeP. Sauf stipulation contraire écrite et acceptée, les commandes sont exécutées, dans les délais les plus brefs, suivant l'ordre chronologique de leur réception à l'ISSeP. Il est entendu entre les parties que l'exigence d'une priorité d'exécution, souhaitée par le client ou inhérente aux faits propres à l'affaire, y compris celle survenue en cours d'exécution, peut impliquer un surcoût qui sera porté en compte du client.

Si le client ne respecte pas les délais annoncés, ou si l'envoi des échantillons ne se fait pas dans les délais et conditions convenus dans le bon de commande, ou si l'exécution de la prestation est entravée pour une raison imputée au client, l'ISSeP se réserve le droit de proroger les délais, de donner suite à la demande sans tenir compte du dépassement du délai initial et de porter en compte du client les frais supplémentaires ainsi exposés.

L'ISSeP ne peut être tenu pour responsable d'un retard de délai imputable à des tiers ou dû à une cause étrangère (panne d'instrument, carence des fournisseurs ou prestataires de service en amont, etc.)

Si le client demande que la prestation soit refaite, il supportera le coût en formulant une nouvelle commande. Une seconde analyse ne sera possible que si l'ISSeP dispose encore de l'échantillon d'origine en quantité suffisante et si les délais de conservation de l'échantillon sont toujours respectés.

6. **ECHANTILLONS.** L'ISSeP demande la fourniture d'un nombre/quantité suffisant(e) d'échantillon(s) afin de pouvoir réaliser les essais en conformité avec le référentiel normatif requis par le client.
7. **ESSAIS.** L'ISSeP se réserve le droit d'interrompre un essai ou de ne pas le répéter pour des raisons de Sécurité et d'Hygiène, et en informe immédiatement le client.
8. **RAPPORT.** Certaines commandes se clôturent par la rédaction d'un rapport exposant les résultats, les méthodes utilisées et les commentaires de l'ISSeP. Sauf s'il en a été préalablement convenu autrement, ce rapport sera rédigé en français.

Les délais donnés pour la fourniture du rapport ne le sont qu'à titre indicatif. Un retard éventuel ne pourra jamais donner lieu à réclamation de dommage et intérêt, ni à l'annulation de la commande.

Sauf demande contraire, le rapport sera adressé au client par courrier postal ordinaire ou par mail. Des résultats partiels ou intermédiaires peuvent éventuellement être communiqués mais seule la version intégrale, datée et signée, pourra être considérée comme certaine et définitive.

Les résultats des essais et analyses sont émis sans tenir compte des incertitudes de mesure. Sur demande du client, l'ISSeP fournit les incertitudes de mesures pour les méthodes reprises dans l'annexe technique du certificat d'accréditation ISO 17025 de l'Institut.

Le client s'interdit formellement de prendre en son nom les résultats dont l'ISSeP est l'auteur.

9. **CLASSEMENT** (spécifique aux activités du laboratoire de comportement au feu). Le classement sera donné dans le rapport d'essai, si la norme suivie inclut une procédure de classement. Si la procédure de classement est décrite dans un autre document, le classement sera repris dans un document séparé intitulé "rapport de classement". Dans la situation où un classement ne peut être établi de façon indiscutable, le laboratoire se réserve le droit d'exiger la réalisation d'essais complémentaires avant d'établir ledit classement. Ces essais complémentaires seront à charge du client. L'accord préalable du client est sollicité par le laboratoire.

10. **RECLAMATIONS** Toute réclamation concernant une des activités d'ISSeP doit être adressée dans les plus brefs délais soit oralement, soit par courriel, soit introduite par le formulaire figurant sur le site internet de l'Institut.

En ce qui concerne les rapports, toute réclamation relative à la prestation doit être formulée, par écrit, dans les 10 jours calendrier à dater de l'envoi du rapport.

11. **ELIMINATION DES ECHANTILLONS** (spécifique aux activités du laboratoire de comportement au feu). Les échantillons testés sont éliminés après les essais pour des mesures de Sécurité et d'Hygiène. Le solde des échantillons non testés sera éliminé 6 semaines après l'envoi du rapport sauf demande explicite du client.
12. (Spécifique aux activités du laboratoire de comportement au feu). Tout autre situation non prévue dans ces conditions et qui requiert une dérogation par rapport aux procédures normales sera traitée dans le cadre d'une revue de contrat avec le client.
13. **PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE**. Le client prendra toutes précautions utiles et garantira l'ISSeP contre toutes actions en contrefaçon ou autre réclamation (également de type financière) qui concerneraient tout ou partie de la commande et qui seraient exercées par le titulaire d'un quelconque droit de propriété industrielle.

Dans l'hypothèse où le client souhaiterait publier, représenter, reproduire ou, de façon générale, diffuser sous quelque forme que ce soit, sur quelque support que ce soit, le rapport d'analyse, il devra préalablement interroger l'ISSeP, laquelle sera libre de déterminer si elle peut être ou non identifiée.

Dans l'hypothèse où le client souhaiterait faire référence à l'accréditation de l'ISSeP sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit, il devra préalablement interroger l'ISSeP, qui sera libre de déterminer s'il donne son accord ou non et les règles à suivre le cas échéant. Dans tous les cas, que la diffusion du rapport d'analyse permette ou non d'identifier l'ISSeP, le client garantit l'ISSeP contre toutes les conséquences, de quelque nature que ce soit, d'une diffusion du rapport d'analyse, notamment dans l'hypothèse où elle porterait préjudice à un tiers ou à l'ISSeP, et couvrira l'ISSeP de tous dommages et intérêts qui lui seraient dus en réparation du préjudice subi ou que l'ISSeP serait contrainte de verser à un tiers, en réparation du préjudice consécutif à cette diffusion. Même après paiement intégral du prix par le client, l'ISSeP se réserve le droit de conserver, d'utiliser et de publier tout résultat d'analyse d'une façon anonyme et qui ne permet pas d'identifier l'ISSeP.

Si les résultats de la commande conduisent au dépôt d'un brevet, d'un modèle ou à l'octroi de toute autre protection de propriété intellectuelle, le client s'engage à avertir l'ISSeP et à citer, dans les documents d'obtention de la protection, à la fois le nom de l'ISSeP et celui des membres du personnel de l'Institut qui ont exécuté la commande.

Si la contribution de l'ISSeP constitue un apport significatif, le client concédera à l'ISSeP une licence gratuite, non exclusive et aux effets les plus étendus. En outre, il ristournera à l'ISSeP la moitié des redevances en cas de licence à un tiers ou la moitié du prix en cas de cession des droits à un tiers.

14. **RESPONSABILITÉ**. Le client demeure responsable des matières, objets et échantillons, ainsi que de leur emballage, qu'il met ou fait mettre en dépôt à l'ISSeP. Indépendamment des indications pouvant figurer dans la commande, le client s'engage à signaler, par un écrit accompagnant le dépôt, toute caractéristique particulière de celui-ci susceptible d'avoir une incidence quelconque pour le traitement, la santé ou la sécurité. Il stipule également si l'échantillon doit être détruit, retourné ou stocké après l'analyse, chacune des actions étant à ses frais. Sauf exigence contraire de l'ISSeP, le client est tenu de reprendre possession des matières, objets, échantillons et emballages

déposés dans le mois de la notification qui lui en sera faite. A défaut, il lui sera porté en compte les frais de stockage et d'évacuation. Au cas où un stockage s'avérerait nécessaire pour une période dépassant celle des prestations de l'ISSeP, le client supportera, le cas échéant, les frais d'entreposage supplémentaires.

En cas de doute quant à l'adéquation d'un objet pour un essai, ou si l'objet n'est pas conforme à la description fournie, celui-ci informe le client de la situation, tente d'obtenir son accord avant d'effectuer l'essai et se réserve le droit de réaliser l'essai en mentionnant, le cas échéant, sur le rapport la non-conformité liée à l'objet et les résultats susceptibles d'être affectés par cet écart. Le client sera averti quant à la non-conformité ou l'inadéquation de l'objet de l'essai et de la décision prise par l'ISSeP de réaliser l'essai ou non.

En aucun cas (incluant la perte ou le vol de l'échantillon), l'ISSeP ne sera responsable des travaux ou prestations préalables à ceux qui figurent à la commande acceptée, même s'ils ont été prescrits par lui. L'ISSeP ne sera pas davantage tenu responsable des éventuelles actions et mises en cause qui pourraient être menées contre le client à la suite de l'exécution correcte de la commande. De plus, en passant commande, le client accepte que l'échantillon soit utilisé, gratuitement, par l'ISSeP pour réaliser la prestation demandée et que l'échantillon puisse être dégradé dans le cadre de cette prestation.

L'ISSeP garantit un contrôle de qualité interne, selon les règles de l'art et les normes en vigueur. En cas de bien-fondé d'une réclamation, la garantie de l'ISSeP est limitée au renouvellement, dans les plus brefs délais, de toutes les prestations nécessaires à la bonne fin de la commande.

Le client est tenu d'informer l'ISSeP lorsque les prestations qui font l'objet de la commande s'inscrivent dans le cadre d'une procédure judiciaire.

15. **CONFIDENTIALITÉ.** L'ISSeP s'engage à traiter de manière confidentielle les informations de toutes natures (commerciales, financières, techniques, opérationnelles ou autres) et tous les documents (offres, rapports d'analyses, d'essais, d'étalonnage ou d'inspection) obtenus ou générés lors des services fournis au client. Il s'engage à ne divulguer aucune des informations reçues ou recueillies dans le cadre d'une relation contractuelle, et ce, à quelque autorité ou personne que ce soit, sans une autorisation écrite du client, sauf lorsque l'ISSeP doit prouver l'exécution de la prestation, intervient en tant qu'organisme notifié, doit donner accès, dans le cadre de ses évaluations d'accréditation ou de certification, aux évaluateurs aux informations de ses clients (examen de rapports d'analyses, d'essais ou d'étalonnage), ou y est tenu par la loi. Dans ce cas, l'ISSeP est tenu de fournir, sur demande, des informations à l'autorité notifiante ou aux autres organismes notifiés, dans les conditions prévues par la Directive ou Règlement européen y relatif. Excepté si la loi l'interdit, le client sera avisé des informations fournies par l'ISSeP.

Dans le cas où des informations sur le client seraient obtenues par un tiers, autre que le client, la source de ces informations ne sera pas divulguée sans l'accord de cette dernière.

Le client s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations sur l'ISSeP (techniques, commerciales, financières ou autres) dont il serait amené à avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de la prestation.

16. **PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE.** L'ISSeP et le client s'engagent à respecter la réglementation en vigueur en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27/04/2016 (RGPD). Le vendeur, représentant de l'ISSeP, collecte et traite les données qu'il reçoit du client et toute autre personne de contact utile. Les finalités de ces traitements sont l'exécution de la présente convention, l'administration de la clientèle et la promotion des produits et services du vendeur. Les bases juridiques sont l'exécution d'un contrat, le consentement, le respect d'obligations légales et réglementaires et/ou l'intérêt légitime de l'ISSeP.

Les données à caractère personnel ne seront transmises qu'aux sous-traitants, aux destinataires et/ou aux tiers pour autant que nécessaire dans le cadre des finalités précitées pour ledit traitement. Sauf demande expresse contraire du client, l'ISSeP se réserve aussi le droit de le citer dans sa liste annuelle de clientèle (rapport d'activités).

Le client est responsable de l'exactitude et de la tenue à jour des données à caractère personnel qu'il fournit à l'ISSeP et s'engage à respecter strictement les dispositions du règlement général de la protection des données à l'égard des personnes dont il a transmis les données à caractère personnel, ainsi que concernant toutes les données à caractère personnel possibles qu'il pourrait recevoir de ses clients.

Les données à caractère personnel sont conservées et traitées pour une période nécessaire en fonction des finalités du traitement et de la relation (contractuelle ou non). Les données des clients seront, dans tous les cas, retirées de nos systèmes après un délai de 10 ans après la fin du contrat sauf en ce qui concerne les données à caractère personnel nécessitant d'être gardées pendant plus longtemps sur la base d'une législation spécifique ou en cas de litige en cours pour lequel les données à caractère personnel sont nécessaires.

Par l'accord qu'il donne au moment d'introduire ou communiquer ses données personnelles ou lors de la conclusion d'un contrat avec l'ISSeP, le client consent à la collecte et à l'utilisation de ses données personnelles (nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, numéro de TVA, etc.) de la manière définie au présent article.

Conformément à la législation belge relative à la protection des données et les dispositions du règlement général de la protection des données, le client possède les droits suivants : Droit d'accès : le client a le droit de demander à tout moment si ses données ont été collectées, durant combien de temps et dans quel but. Droit de rectification : le client a le droit de demander que ses données fausses ou incomplètes soient corrigées ou complétées à tout moment sur simple demande. Droit à la limitation du traitement : le client peut demander une limitation du traitement de ses données. Cela signifie que les données en question doivent être « marquées » dans le système informatique et qu'elles ne peuvent plus être utilisées pendant un certain laps de temps. Droit à l'effacement des données ('droit à l'oubli') : Sous réserve des exceptions prévues par la loi, le client a le droit d'exiger que ses données soient effacées. Si le client souhaite désactiver la possibilité pour l'ISSeP de procéder à l'utilisation de ses données personnelles, il lui suffit d'écrire à l'adresse Rue du Chéra 200, 4000 Liège, Belgique. Droit à la portabilité des données : le client peut demander que ses données lui soient transmises dans un « format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ». Droit de réclamation : le client peut introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données.

L'ISSeP s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles garantissant un niveau de sécurité adéquat pour protéger la confidentialité des données. L'ISSeP notifie au client toute violation de données à caractère personnel dont il a connaissance.

17. CAUSE ÉTRANGÈRE ET FORCE MAJEURE. En cas de cause étrangère à l'ISSeP (nouvelle réglementation, retrait des autorisations administratives nécessaires...), ainsi qu'en cas de force majeure (y compris panne d'équipement, incendie, grève, ...) rendant impossible l'exécution de ses obligations, l'ISSeP aura le choix entre :

- suspendre ses obligations aussi longtemps que subsiste l'événement,
- prononcer la résolution du contrat, de plein droit et sans indemnités.

La suspension ou la résolution du contrat dans de telles circonstances ne pourra en aucun cas être imputable à l'ISSeP, ni induire le versement de dommages et intérêts.

18. GÉNÉRALITÉS. La nullité ou l'inapplicabilité de l'une des clauses des présentes conditions générales ne peut affecter la validité ou l'applicabilité des autres clauses. Le cas échéant, les parties s'engagent à remplacer la clause nulle ou inapplicable par une clause valable qui sera la plus proche, d'un point de vue économique, de la clause nulle ou inapplicable.

Le fait que le vendeur ne se prévale pas des présentes conditions générales de vente à un moment donné ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Toute communication ou notification entre parties sera valablement effectuée par lettre recommandée ou courrier électronique avec accusé de réception.

19. DROIT APPLICABLE. Le droit applicable est le droit belge.
20. TRIBUNAUX COMPÉTENTS. Tout litige relatif à la validité, l'interprétation et l'exécution des présentes conditions générales qui ne peut être résolu à l'amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux de Liège, sauf si l'acheteur agit à des fins non professionnelles, auquel cas le litige sera soumis, au choix du demandeur, à la compétence des juridictions désignées par l'article 624, 1°, 2° ou 4° du Code judiciaire.

ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN

In geval van geschil, zal enkel de franse versie van de algemene voorwaarden gelden.

1. **TOEPASSINGSVELD.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk contract waarbij de Overheidsdienst Wetenschappelijk Instituut, hierna "ISSeP" genoemd, zich ertoe verbindt om ten gunste van zijn medecontractant, hierna "de opdrachtgever" genoemd, elke materiële of intellectuele prestatie te leveren. De klant wordt geacht deze te kennen en zonder voorbehoud te aanvaarden. Ze sluiten alle algemene en bijzondere aankoopvoorwaarden van de klant uit, tenzij de verkoper, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de persoon van zijn gedelegeerd bestuurder, uitdrukkelijk en schriftelijk heeft ingestemd met de toepassing van al deze voorwaarden of een deel ervan.

De klant wordt verklaard de algemene verkoopvoorwaarden te hebben gelezen en aanvaard wanneer hij een bestelbon schrijft. Deze algemene verkoopvoorwaarden worden als bijlage bij de offerte gevoegd of kunnen worden geraadpleegd op de ISSeP-website.

2. **OFFERTE.** Onze offertes worden kosteloos opgesteld op basis van de door de klant meegedeelde inlichtingen. De aan de klant meegedeelde offertes en aanbiedingen zijn geldig voor de daarin bepaalde duur.

In het geval dat onderaanneming noodzakelijk is voor de uitvoering van de aanvraag, machtigt de klant, onder voorbehoud van verwittiging, ISSeP om de onderaannemer van zijn keuze te selecteren. Zonder tegenbericht van de klant bij aanvaarding van de offerte/ondertekening van de bestek, wordt ervan uitgegaan dat de klant instemt met en zich houdt aan de keuze van de onderaannemer.

3. **PRIJZEN.** Onze prijzen zijn vermeld zonder belastingen. In de huidige stand van de wetgeving, is ISSeP niet B.T.W.-plichtig. Indien een wijziging van de wet evenwel de prestaties van het Instituut zou onderwerpen aan enigerlei belasting of taks, dan zouden deze aan de klant aangerekend worden boven de vermelde prijs.

De klant machtigt de verkoper de overeengekomen prijs te herzien ten belope van een maximumbedrag van 80 % van de prijs naargelang van de verhoging, tussen de afsluiting van de verkoop en de uitvoering ervan, van de werkelijke kostprijs der volgende parameters: goederen, grondstoffen, lonen en energie, waarbij we te verstaan deze parameters van toepassing zijn ten belope van het deel van de prijs die overeenstemt met de kostprijs die ze vertegenwoordigen.

4. **BETALINGSWOORWAARDEN.** ISSeP behoudt zich het recht voor een voorschot te eisen op het ogenblik van de bestelling, waarbij het saldo dan betaalbaar is op voorlegging van de factuur. Als het contract de betaling van een voorschot voorziet, vat de leveringstermijn pas aan vanaf de datum van deze betaling.

Behoudens uitdrukkelijke tegengestelde vermelding, zijn de facturen van ISSeP betaalbaar binnen de 30 kalenderdagen na hun ontvangst. Elke betwisting betreffende deze laatste moet aan de verkoper meegedeeld worden, per aangetekende post, uiterlijk binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst, bij gebrek waaraan er geen rekening zal mee gehouden worden.

In geval van niet naleving van de vervaldag, zullen de door de klant verschuldigde bedragen interest dragen, rechtens en zonder ingebrekestelling, volgens de wettelijke rentevoet die van toepassing is in geval van vertraging van betaling inzake handelstransacties. Bovendien zullen de bedragen die onbetaald blijven 15 dagen na de versturing van een ingebrekestelling rechtens de aanrekening

meebrengen van een forfaitaire schadeloosstelling ten bedrage van 15 % van de hoofdsom, interest en kosten met een minimumbedrag van 75 euro.

In geval van gerechtelijke inning van enigerlei factuur, is de klant de redelijke inningskosten verschuldigd, zoals de advocatenkosten en de interne kosten die het bedrag van de forfaitaire schadeloosstelling zouden overstijgen.

5. **TERMIJNEN.** De termijnen vermeld in de offertes of andere documenten worden louter ter informatie gegeven en houden geen verbintenis in voor ISSeP. Behoudens andersluidende schriftelijke en aanvaarde bepaling, worden de bestellingen uitgevoerd, binnen de kortst mogelijke termijn, in de chronologische volgorde van hun ontvangst door ISSeP. Er wordt tussen de partijen verstaan dat de vereiste van een uitvoeringsprioriteit, gewenst door de klant of eigen aan de feiten van de zaak, met inbegrip van deze die zich voordoen in de loop van de uitvoering, een bijkomende kost kan meebrengen die aan de klant zal aangerekend worden.

Indien de klant de aangekondigde termijnen niet respecteert, of indien de monsters niet worden verzonden binnen de termijnen en voorwaarden overeengekomen in de bestelbon, of indien de uitvoering van de dienst wordt belemmerd om een reden die aan de klant wordt toegeschreven, behoudt ISSeP zich het recht voor de termijnen te verlengen, op het verzoek te reageren zonder rekening te houden met de overschrijding van de oorspronkelijke termijn en de daardoor ontstane meerkosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

ISSeP kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor een vertraging die aan derden te wijten is of aan een vreemde oorzaak (panne van een instrument, in gebreke blijven van de leveranciers of dienstenverleners stroomopwaarts, enz.).

Als de klant vraagt om de dienst opnieuw uit te voeren, zal hij de kosten dragen door een nieuwe bestelling te plaatsen. Een tweede analyse zal enkel mogelijk zijn indien ISSeP het originele staal nog in voldoende hoeveelheid heeft en indien de bewaartermijnen van het staal gerespecteerd worden.

6. **MONSTERS.** ISSeP vraagt de levering van een voldoende aantal/hoeveelheid monster(s) om de testen te kunnen uitvoeren volgens het door de klant gevraagde normatieve referentiesysteem.
7. **TESTEN.** ISSeP behoudt zich het recht voor om een test te onderbreken of niet te herhalen om redenen van Veiligheid en Hygiëne en stelt de klant hiervan onmiddellijk op de hoogte.
8. **RAPPORT.** Sommige bestellingen worden afgesloten met de opstelling van een rapport dat de resultaten, de gebruikte methodes en commentaren van ISSeP vermeldt. Behoudens andersluidende voorafgaande afspraak, wordt het verslag opgesteld in het Frans.

De termijn voor de aflevering van het rapport wordt slechts als aanwijzing gegeven. Een eventuele vertraging kan nooit aanleiding geven tot een eis tot schadevergoeding en rente, noch tot de annulering van de bestelling.

Behoudens tegengesteld verzoek, zal het rapport per gewone post of e-mail naar de klant worden gestuurd. Gedeeltelijke of tussentijdse resultaten kunnen eventueel worden meegedeeld, maar enkel de volledige versie, gedateerd en ondertekend, zal als vaststaand en definitief beschouwd worden.

De resultaten van tests en analyses worden gepubliceerd zonder rekening te houden met meetonzekerheden. Op verzoek van de opdrachtgever verstrekt het ISSeP de meetonzekerheden voor de methoden vermeld in de technische bijlage van het ISO 17025-accreditatiecertificaat van het Instituut.

De klant ontzegt zichzelf formeel de resultaten waarvan ISSeP de auteur is op eigen naam te nemen.

9. CLASSIFICATIE (specifiek voor de werkzaamheden van het laboratorium brandgedrag). De classificatie wordt vermeld in het testrapport, als de gevolgde norm een classificatieprocedure bevat. Indien de classificatieprocedure in een ander document is beschreven, wordt de classificatie opgenomen in een apart document met de titel "classificatierapport". In het geval dat een classificatie niet onomstotelijk kan worden vastgesteld, behoudt het laboratorium zich het recht voor om de uitvoering van aanvullende tests te eisen alvorens de classificatie vast te stellen. Deze bijkomende testen zijn ten laste van de klant. Het laboratorium vraagt de voorafgaande toestemming van de klant.
10. KLACHTEN Iedere klacht over een van de activiteiten van ISSeP dient zo spoedig mogelijk mondeling of per e-mail te worden ingediend, of te worden ingediend via het formulier op de website van het Instituut.

Met betrekking tot de rapporten moet elke klacht met betrekking tot de dienst schriftelijk worden ingediend binnen 10 kalenderdagen vanaf de datum van verzending van het rapport.

11. AFVOER VAN MONSTERS (specifiek voor de activiteiten van het laboratorium brandgedrag). De geteste monsters worden geëlimineerd na de testen op Veiligheids- en Hygiënemaatregelen. Het saldo van niet-geteste monsters wordt 6 weken na verzending van het rapport geëlimineerd, tenzij uitdrukkelijk gevraagd door de klant.
12. (Specifiek voor de werkzaamheden van het laboratorium brandgedrag). Elke andere situatie waarin deze voorwaarden niet voorzien en die een afwijking van de normale procedures vereist, zal worden behandeld als onderdeel van een contractherziening met de klant.
13. INDUSTRIELE EIGENDOM. De klant zal alle nuttige voorzorgsmaatregelen treffen en ISSeP vrijwaren van alle processen inzake namaak of andere betwistingen (ook financieel) die het geheel of een gedeelte van de bestelling betreffen en die uitgeoefend zouden worden door de titularis van enigerlei industrieel eigendomsrecht.

Indien de klant het analyserapport wenst te publiceren, weer te geven, te reproduceren of, in het algemeen, te verspreiden in welke vorm dan ook, op welk medium dan ook, dient hij eerst ISSeP te ondervragen, die vrij zal bepalen of het al dan niet geïdentificeerd kan worden.

Indien de klant wenst te verwijzen naar de accreditatie van ISSeP in welke vorm dan ook en op welke drager dan ook, dient hij eerst ISSeP te ondervragen, die vrij zal zijn om te bepalen of hij al dan niet akkoord gaat en welke regels eventueel gevolgd moeten worden. In alle gevallen, ongeacht of de verspreiding van het analyserapport de identificatie van ISSeP mogelijk maakt of niet, vrijwaart de klant ISSeP tegen alle gevolgen, van welke aard dan ook, van de verspreiding van het analyserapport, in het bijzonder in het geval dat deze een derde of ISSeP zou schaden, en dekt hij ISSeP voor alle schade en intresten die hem verschuldigd zouden zijn ter vergoeding van de geleden schade of die ISSeP zou moeten betalen aan een derde, ter vergoeding van de schade die voortvloeit uit deze uitzending. Zelfs na volledige betaling van de prijs door de Klant, behoudt de ISSeP zich het recht voor om alle analyseresultaten die ISSeP niet identificeren op een anonieme manier op te slaan, te gebruiken en te publiceren.

Indien de resultaten van de bestelling leiden tot de indiening van een octrooi, een model of de toekenning van enige andere bescherming van intellectuele eigendom, verbindt de klant zich ertoe ISSeP in te lichten en, in de documenten tot het bekomen van de bescherming, zowel de naam van ISSeP te vermelden als die van de personeelsleden van het Instituut die de bestelling hebben uitgevoerd.

Indien de bijdrage van ISSeP een belangrijke inbreng is, zal de klant aan ISSeP een kosteloze licentie toekennen, zonder uitsluiting en met de ruimste weerslag. Bovendien zal hij aan ISSeP de

helpt van de royalty's afstaan in geval van een licentie aan derden of de helft van de prijs in geval van verkoop van de rechten aan derden.

14. VERANTWOORDELIJKHEID. De klant blijft verantwoordelijk voor de materialen, voorwerpen en stalen, evenals hun verpakkingen, die hij in bewaring geeft of heeft gegeven aan ISSeP. Ongeacht de aanduidingen die in de bestelling kunnen voorkomen, verbindt de klant zich ertoe om, schriftelijk bij de aanbetalng, elk bijzonder kenmerk van deze laatste aan te geven dat enige invloed kan hebben op de verwerking, de gezondheid of de veiligheid. Het bepaalt ook of het monster na de analyse moet worden vernietigd, geretourneerd of opgeslagen, elke handeling is voor zijn rekening. Behoudens andersluidende eis van ISSeP, is de klant verplicht om de gedeponeerde materialen, voorwerpen, stalen en verpakkingen terug te nemen binnen de maand na kennisgeving daarvan. Bij gebreke daarvan zullen hem de kosten van opslag en verwijdering in rekening worden gebracht. In het geval dat opslag noodzakelijk blijkt te zijn voor een periode die langer is dan die van de diensten van ISSeP, zal de klant, indien van toepassing, de bijkomende opslagkosten dragen.

In geval van twijfel over de geschiktheid van een object voor een test, of als het object niet in overeenstemming is met de verstrekte beschrijving, brengt deze laatste de klant op de hoogte van de situatie, probeert zijn akkoord te verkrijgen alvorens de test uit te voeren en behoudt zich het recht voor om de test uit te voeren door, indien nodig, op het rapport de niet-conformiteit met betrekking tot het object en de resultaten die door dit verschil kunnen worden beïnvloed, te vermelden. De klant wordt op de hoogte gebracht van de niet-conformiteit of ontoereikendheid van het onderwerp van de test en van de beslissing van ISSeP om de test al dan niet uit te voeren.

In geen geval (met inbegrip van verlies of diefstal van het staal) zal ISSeP aansprakelijk zijn voor werken of diensten die voorafgaan aan die vermeld in de aanvaarde bestelling, zelfs als ze door haar werden voorgeschreven. ISSeP kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele acties en vorderingen die tegen de klant zouden kunnen worden ingesteld na de correcte uitvoering van de bestelling. Bovendien aanvaardt de klant door het plaatsen van een bestelling dat het staal gratis zal worden gebruikt door ISSeP om de gevraagde dienst uit te voeren en dat het staal kan worden aangetast in het kader van deze dienst.

ISSeP staat garant voor een interne kwaliteitscontrole, volgens de regels van de kunst en de geldende normen. In geval van een gegronde klacht is ISSeP-garantie beperkt tot de zo spoedig mogelijke verlenging van alle diensten die nodig zijn voor de succesvolle uitvoering van de bestelling.

De klant is verplicht om ISSeP te informeren wanneer de diensten die het voorwerp uitmaken van de bestelling, deel uitmaken van een gerechtelijke procedure.

15. VERTROUWELIJKHEID. Het ISSeP verbindt zich ertoe informatie van welke aard dan ook (commercieel, financieel, technisch, operationeel of andere) en alle documenten (offertes, analyse-, test-, kalibratie- of inspectierapporten) verkregen of gegenereerd tijdens de dienstverlening aan de klant vertrouwelijk te behandelen. Zij verbindt zich ertoe om geen enkele informatie ontvangen of verzameld in het kader van een contractuele relatie, aan welke autoriteit of persoon dan ook bekend te maken, zonder schriftelijke toestemming van de klant, behalve wanneer het ISSeP de uitvoering van de dienst moet bewijzen, optreedt als aangemelde instantie, in het kader van haar accreditatie- of certificeringsbeoordelingen, de beoordelaars toegang moet geven tot de informatie van haar klanten (onderzoek van analyse, test of kalibratie), of is daartoe wettelijk verplicht. In dit geval is het ISSeP verplicht om op verzoek informatie te verstrekken aan de aanmeldende autoriteit of andere aangemelde instanties, onder de voorwaarden bepaald door de relevante Europese richtlijn of verordening. Tenzij dit bij wet verboden is, wordt de cliënt geïnformeerd over de door het ISSeP verstrekte informatie.

In het geval dat informatie over de klant wordt verkregen door een derde partij, andere dan de klant, zal de bron van deze informatie niet worden bekendgemaakt zonder de toestemming van laatstgenoemde.

De klant verbindt zich ertoe om alle informatie over het ISSeP (technisch, commercieel, financieel of ander) waarvan hij kennis krijgt in het kader van de uitvoering van de dienst vertrouwelijk te behandelen.

16. **BESCHERMING VAN DE PRIVACY.** ISSeP en de klant verbinden zich ertoe de geldende regelgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens na te leven en in het bijzonder Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27/04/2016 (AVG).

De verkoper, die ISSeP vertegenwoordigt, verzamelt en verwerkt de gegevens die hij ontvangt van de klant en elke andere nuttige contactpersoon. De doeleinden van deze verwerking zijn de uitvoering van deze overeenkomst, klantenadministratie en de promotie van de producten en diensten van de verkoper. De rechtsgrondslagen zijn de uitvoering van een contract, toestemming, naleving van wettelijke en reglementaire verplichtingen en/of het legitieme belang van ISSeP.

Persoonsgegevens worden enkel doorgegeven aan onderaannemers, ontvangers en/of derden voor zover noodzakelijk in het kader van voornoemde doeleinden voor genoemde verwerking. Tenzij uitdrukkelijk anders gevraagd door de klant, behoudt ISSeP zich tevens het recht voor om haar op te nemen in haar jaarlijkse klantenlijst (activiteitenverslag).

De klant is verantwoordelijk voor de juistheid en actualisering van de persoonsgegevens die hij aan ISSeP bezorgt en verbindt zich ertoe de bepalingen van het algemeen reglement inzake gegevensbescherming strikt na te leven met betrekking tot de personen wiens persoonsgegevens hij heeft doorgegeven, alsook met betrekking tot alle mogelijke persoonsgegevens die hij van zijn klanten zou kunnen ontvangen.

Persoonsgegevens worden bewaard en verwerkt gedurende een periode die nodig is in functie van de doeleinden van de verwerking en de relatie (contractueel of niet). Klantgegevens zullen in ieder geval na een periode van 10 jaren na het einde van het contract uit onze systemen worden verwijderd met uitzondering van persoonsgegevens die langer moeten worden bewaard op grond van specifieke wetgeving of in geval van een lopend geschil waarvoor de persoonsgegevens noodzakelijk zijn.

Door het akkoord dat hij geeft bij het invoeren of meedelen van zijn persoonsgegevens of bij het afsluiten van een contract met ISSeP, stemt de klant in met de verzameling en het gebruik van zijn persoonsgegevens (naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, btw-nummer, enz.) op de manier bepaald in dit artikel.

Conform de Belgische wetgeving inzake gegevensbescherming en de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft de klant de volgende rechten: Recht op inzage: de klant heeft het recht om op elk moment te vragen of zijn gegevens werden verzameld, voor hoelang en met welk doel. Recht op rectificatie: de klant heeft het recht om te allen tijde op eenvoudig verzoek te vragen dat zijn onjuiste of onvolledige gegevens worden verbeterd of aangevuld. Recht op beperking van de verwerking: de klant kan een beperking van de verwerking van zijn gegevens vragen. Dit betekent dat de betreffende gegevens in het computersysteem moeten worden "gemarkeerd" en voor een bepaalde tijd niet meer kunnen worden gebruikt. Recht om gegevens te wissen ('recht om vergeten te worden'): Behoudens de uitzonderingen voorzien door de wet, heeft de klant het recht om te eisen dat zijn gegevens worden gewist. Als de klant de mogelijkheid voor ISSeP om door te gaan met het gebruik van zijn persoonlijke gegevens wenst uit te schakelen, hoeft hij alleen maar te schrijven naar het adres Rue du Chéra 200, 4000 Luik, België. Recht op gegevensoverdraagbaarheid: de klant kan vragen dat zijn gegevens aan hem worden overgemaakt in een "gestructureerd, algemeen gebruikt en machineleesbaar formaat". Recht van klacht: de klant kan een klacht indienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit.

ISSeP verbindt zich ertoe technische en organisatorische maatregelen te nemen die een adequaat beveiligingsniveau garanderen om de vertrouwelijkheid van de gegevens te beschermen. ISSeP brengt de klant op de hoogte van elke inbreuk in verband met persoonsgegevens waarvan zij op de hoogte is.

17. **EXTERNE OORZAAK EN OVERMACHT.** In geval van een oorzaak die geen verband houdt met ISSeP (nieuw reglement, intrekking van de nodige administratieve machtigingen, enz.), evenals in geval van overmacht (onder meer defecte apparatuur, brand, staking, enz.) die de uitvoering van zijn verplichtingen onmogelijk maakt, heeft ISSeP de keuze tussen:
- – zijn verplichtingen opschorten zolang de gebeurtenis voortduurt,
 - – de beëindiging van het contract van rechtswege en zonder schadevergoeding uitspreken.
- De schorsing of verbreking van het contract in dergelijke omstandigheden kan in geen geval te wijten zijn aan ISSeP, noch aanleiding geven tot betaling van een schadevergoeding.
18. **ALGEMEENHEDEN.** De nietigheid of de ontoepasbaarheid van een der clausules van onderhavige algemene voorwaarden kan de geldigheid of de toepasbaarheid van de andere clausules niet aantasten. Desgevallend verbinden de partijen zich ertoe de nietige of ontoepasbare clausule te vervangen door een geldige clausule die, uit economisch standpunt, de nietige of ontoepasbare clausule zo dicht mogelijk zal benaderen.
- Het feit dat de verkoper zich op een gegeven ogenblik niet voorstaat op onderhavige algemene verkoopsvoorwaarden kan niet geïnterpreteerd worden als een verzaking zich er later op te beroepen.
- Elke communicatie of betekening tussen de partijen zal geldig gebeuren per aangetekende brief of elektronische post met ontvangstbewijs.
19. **TOEPASSELIJK RECHT.** Het toepasselijke recht is het Belgische recht.
20. **BEVOEGDE RECHTBANKEN.** Elk geschil betreffende de geldigheid, de interpretatie of de uitvoering van onderhavige algemene voorwaarden die niet in der minne kan opgelost worden, zal tot de uitsluitende bevoegdheid behoren van de rechtbanken van Luik, behalve indien de koper optreedt wegens niet-professionele doeleinden, in welk geval het geschil voorgelegd zal worden, naar keuze van de eiser, aan de bevoegdheid van de jurisdicties vermeld in artikel 624, 1^o, 2^o en 4^o van het Gerechtelijk Wetboek.

GENERAL SALES TERMS

In case of litigation, only the French version of the general conditions will be considered to be authentic.

1. **FIELD OF APPLICATION.** These general conditions apply to any contract by which the Public Service Scientific Institute, hereinafter referred to as "ISSeP", undertakes to perform for the benefit of its co-contractor, hereinafter referred to as "the client", any material or intellectual service. The customer is deemed to know them and accept them without reservation. They exclude any general and specific conditions of purchase of the customer, unless the seller, duly represented by the person of its managing director, has expressly agreed, in writing, to the application of all or part of these.

The customer is declared to have read and accepted the general conditions of sale when he writes an order form. These general terms and conditions of sale are appended to the quote or can be viewed on the ISSeP website.

2. **OFFER.** Our offers are established free of charge on the basis of the information provided by the client.

The quotes and offers communicated to the customer are valid for the duration stipulated therein

In the event that subcontracting is necessary for the execution of the request, the client, subject to being informed, authorizes ISSeP to select the subcontractor of its choice. Without notice to the contrary from the customer upon acceptance of the offer/signature of the estimate, it is assumed that the customer agrees and complies with the choice of the subcontractor.

3. **PRICES.** Our prices do not include the taxes. In the present state of the legislation, ISSeP is not registrant to V.A.T. If however a modification of the law should subject the work of the Institute to any tax, this would be invoiced to the client as a supplement to the indicated price.

The client authorises the seller to review the agreed price to a maximum of 80 p.c. of the price depending on the rise, between the conclusion of the sale and its implementation, of the actual cost of the following parameters: goods, raw materials, wages and energy, it being understood that these parameters apply to the extent of the part of the price corresponding to the cost they represent.

4. **TERMS OF PAYMENT.** ISSeP reserves the right to ask a deposit at the moment of ordering, the balance being then due on presentation of the invoice. If the contract foresees the payment of a deposit, the term of delivery will only start from the date of payment.

Except explicitly stated otherwise, the invoices of ISSeP are to be paid within 30 calendar days after reception. All rejections about the latter must be notified to the seller, by registered post, at the latest within 10 calendar days after reception, under pain of being ignored.

In case the deadline is not respected, the amounts due by the client will bear interest, ipso jure and without putting in default, to the legal rate applicable in case of late payment in the framework of market transactions. Moreover, the amounts remaining unpaid 15 days after a putting in default has been sent will ipso jure bear a fixed indemnification of 15 p.c. of the main amount, interest and cost to a minimum amount of 75 euros.

In case of judicial recovery of any invoice, the client is liable of the reasonable recovery cost, such as the lawyer's fee and the internal cost which would be superior to the fixed indemnification.

5. **TERMS OF DELIVERY.** The deadlines mentioned in the quotes or other documents are given for information only and do not constitute a commitment by ISSeP. Except for different written and accepted provision, the orders are carried out, within the shortest possible term, in the chronological

order of their reception by ISSeP. The parties agree that the requirement of a priority of execution, wished by the client or inherent to the facts of the case, including those arising in the course of the execution, may entail an extra cost which will be invoiced to the client.

If the customer does not respect the announced deadlines, or if the samples are not sent within the deadlines and conditions agreed in the order form, or if the performance of the service is hindered for a reason attributed to the customer, the ISSeP reserves the right to extend the deadlines, to follow up on the request without taking into account the overrun of the initial deadline and to charge the client for the additional costs thus incurred.

ISSeP cannot be held responsible for a delay due to third parties or to an extraneous cause (breaking down of an instrument, default of the suppliers of goods or services, etc.).

If the customer requests that the service be redone, he will bear the cost by placing a new order. A second analysis will only be possible if ISSeP still has the original sample in sufficient quantity and if the sample storage times are still respected.

6. **SAMPLES.** ISSeP asks for the supply of enough test samples in order to be able to carry out the tests according to the reference standard requested by the client.
7. **TESTS.** ISSeP reserves the right to stop a test or to not repeat it for Health & Safety matters, and informs immediately the client.
8. **REPORT.** Some orders are concluded by the writing of a report mentioning the results, the applied methods and comments of ISSeP. Except if otherwise agreed previously, the report will be written in French.

The term of delivery of the report is only given as an indication. A possible delay can never entail a request for indemnification and interest, nor to the cancellation of the order.

Unless otherwise requested, the report will be sent to the client by ordinary post or by email. Unless otherwise provided in the order, no partial or interim results will be communicated. Partial or intermediate results may possibly be communicated but only the full, dated and signed version can be considered certain and definitive.

The results of tests and analyzes are issued without taking into account measurement uncertainties. At the client's request, the ISSeP provides the measurement uncertainties for the methods listed in the technical appendix of the Institute's ISO 17025 accreditation certificate.

9. **CLASSIFICATION** (specific to the fire laboratory of ISSeP). The grade will be given in the test report, if the standard includes a classification procedure. If the classification procedure is described in another document, the grade will be given in a separate document called "classification report". In the situation in which it is not possible to rank indisputably, the laboratory reserves the right to demand complementary tests to be performed before establishing the actual class. These complementary tests will be at the client's expenses. Beforehand, the laboratory seeks the client's agreement.
10. **COMPLAINTS.** Any complaint concerning one of ISSeP's activities must be addressed as soon as possible either orally, or by email, or submitted using the form on the Institute's website.

With regard to the reports, any complaint relating to the service must be formulated, in writing, within 10 calendar days from the date of dispatch of the report

11. **SAMPLE DISPOSAL** (specific to the fire laboratory of ISSeP). Tested samples are disposed of after the test for Health & Safety measures. The remaining untested samples will be disposed of 6 weeks after the sending of the corresponding test reports, unless otherwise explicit request from the client.
12. (Specific to the fire laboratory of ISSeP). Any situation not covered by these terms and which requires special consideration against the usual procedures will be discussed with the client in the framework of a review of requests, tenders, and contracts.
13. **INDUSTRIAL PROPERTY**. The customer will take all useful precautions and guarantee ISSeP against any action for infringement or other claim (also of a financial nature) which would concern all or part of the order and which would be exercised by the holder of any industrial property right.

In the event that the Client wishes to publish, represent, reproduce or, in general, distribute in any form whatsoever, on any medium whatsoever, the analysis report, he must first question ISSeP, which will be free to determine whether or not it can be identified.

In the event that the Client wishes to refer to the accreditation of ISSeP in any form whatsoever and on any medium whatsoever, he must first question ISSeP, which will be free to determine whether he gives his agreement or not and the rules to be followed if necessary. In all cases, whether or not the distribution of the analysis report allows ISSeP to be identified, the Client guarantees the ISSeP against all the consequences, of any nature whatsoever, of the distribution of the analysis report, in particular in the event that it would harm a third party or ISSeP, and will cover the ISSeP for all damages and interests which would be due to it in compensation for the damage suffered or which ISSeP would be forced to pay to a third party, in compensation for the damage resulting from this broadcast. Even after full payment of the price by the Client, ISSeP reserves the right to store, use and publish any analysis results in an anonymous manner that does not allow ISSeP to be identified.

If the results of the order entail a patent, a model or any other protection of intellectual property, the client undertakes to inform ISSeP and to mention, in the documents requesting the protection, both the name of ISSeP and that of the staff of the Institute who have carried out the order.

If the contribution of ISSeP is important, the client will confer a license free of charge to ISSeP, non exclusive and with the largest effect. Moreover, he will refund to ISSeP half of the royalties in case of a license to third parties or half of the price in case of sale of the rights to third parties.

14. **RESPONSIBILITY**. The client remains responsible for the matters, objects and samples, as well as their packaging, which he deposits or has delivered at ISSeP. Independently of the indications which may appear in the order, the client undertakes, by writing on deposit, to mention any particular feature that is of a nature to have any kind of repercussion as to the handling, health or safety. It also stipulates whether the sample should be destroyed, returned or stored after the analysis, each action being at its expense. Except in the case of different requirement on the side of ISSeP, the client must take back the deposited matters, objects, samples or packagings within the month of the notification which will be forwarded to him in the matter. If not, the cost of storage and evacuation will be invoiced. Should a storage is necessary for a period longer than that of ISSeP's services, the client shall support, should the case arise, the extra storage cost.

In case of doubt as to the suitability of an object for a test, or if the object does not conform to the description provided, the latter informs the customer of the situation, tries to obtain his agreement before carrying out the test and reserves the right to carry out the test by mentioning, if necessary, on the report the non-conformity related to the object and the results likely to be affected by this difference. The client will be notified of the non-compliance or inadequacy of the subject of the test and of the decision taken by ISSeP to carry out the test or not.

Under no circumstances (including the loss or theft of the sample) will ISSeP be liable for work or services prior to those appearing in the accepted order, even if they were prescribed by it. ISSeP will not be held responsible for any actions and claims that could be taken against the customer following the correct execution of the order. In addition, by placing an order, the customer accepts that the sample will be used, free of charge, by ISSeP to perform the requested service and that the sample may be degraded within the framework of this service.

ISSeP guarantees an internal quality control, according to the state of the art and the equivalent standards. If a complaint is not founded, ISSeP's guarantee is limited to the repetition, as soon as possible, of all work required for the correct completion of the order.

The client must inform ISSeP if the order is part of a judicial procedure.

15. **CONFIDENTIALITY.** The ISSeP undertakes to treat confidentially information of all kinds (commercial, financial, technical, operational or other) and all documents (offers, analysis, test, calibration or inspection reports) obtained or generated during the services provided to the client. It undertakes not to disclose any of the information received or collected within the framework of a contractual relationship, to any authority or person whatsoever, without written authorization from the client, except when the ISSeP must prove the execution of the service, acts as a notified body, must give access, within the framework of its accreditation or certification assessments, to the assessors to the information of its customers (examination of analysis, test or calibration), or is required to do so by law. In this case, the ISSeP is required to provide, upon request, information to the notifying authority or other notified bodies, under the conditions provided for by the relevant European Directive or Regulation. Unless prohibited by law, the client will be advised of the information provided by the ISSeP.

In the event that information on the customer is obtained by a third party, other than the customer, the source of this information will not be disclosed without the agreement of the latter.

The client undertakes to treat confidentially all information about the ISSeP (technical, commercial, financial or other) of which he may become aware in the context of the performance of the service.

16. **PRIVACY PROTECTION.** ISSeP and the client undertake to comply with the regulations in force with regard to the processing of personal data and, in particular, Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 04/27/2016 (GDPR).

The seller, representing ISSeP, collects and processes the data he receives from the client and any other useful contact person. The purposes of this processing are the execution of this agreement, customer administration and the promotion of the seller's products and services. The legal bases are the performance of a contract, consent, compliance with legal and regulatory obligations and/or the legitimate interest of ISSeP.

Personal data will only be transmitted to subcontractors, recipients and/or third parties insofar as necessary within the framework of the aforementioned purposes for said processing. Unless expressly requested otherwise by the client, ISSeP also reserves the right to include it in its annual client list (activity report).

The client is responsible for the accuracy and updating of the personal data that he provides to ISSeP and undertakes to strictly comply with the provisions of the general data protection regulations with regard to the persons whose personal data he has transmitted, as well as concerning all possible personal data that he may receive from his clients.

Personal data is kept and processed for a period necessary depending on the purposes of the processing and the relationship (contractual or not). Customer data will, in any case, be removed from our systems after a period of 10 years after the end of the contract except for personal data that needs to be kept for longer on the basis of specific legislation or in the event of an ongoing dispute for which the personal data is necessary.

By the agreement he gives when entering or communicating his personal data or when concluding a contract with ISSeP, the client consents to the collection and use of his personal data (name, address, telephone number, e-mail address, VAT number, etc.) in the manner defined in this article. In accordance with Belgian data protection legislation and the provisions of the general data protection regulations, the customer has the following rights: Right of access: the customer has the right to ask at any time whether his data has been collected, for how long and for what purpose. Right of rectification: the customer has the right to request that his false or incomplete data be corrected or completed at any time on simple request. Right to limitation of processing: the customer may request a limitation of the processing of his data. This means that the data in question must be "marked" in the computer system and can no longer be used for a certain period of time. Right to erasure of data ('right to be forgotten'): Subject to the exceptions provided for by law, the customer has the right to demand that his data be erased. If the client wishes to deactivate the possibility for ISSeP to proceed with the use of his personal data, he only needs to write to the address Rue du Chéra 200, 4000 Liège, Belgium. Right to data portability: the customer can request that his data be transmitted to him in a "structured, commonly used and machine-readable format". Right of complaint: the customer can lodge a complaint with the data protection authority. ISSeP undertakes to implement technical and organizational measures guaranteeing an adequate level of security to protect the confidentiality of data. ISSeP notifies the client of any personal data breach of which it is aware.

17. **EXTRANEOUS CAUSE AND FORCE MAJEURE.** In the event of a cause unrelated to ISSeP (new regulations, withdrawal of the necessary administrative authorizations, etc.), as well as in the event of force majeure (including equipment failure, fire, strike, etc.) making it impossible to perform its obligations, ISSeP will have the choice between:

- – suspend its obligations as long as the event persists,
- – pronounce the termination of the contract, as of right and without compensation.

The suspension or termination of the contract in such circumstances may in no case be attributable to ISSeP, nor induce the payment of damages.

18. **GENERAL.** The invalidity or non applicability of one of the clauses of the present general terms cannot affect the validity or the applicability of the other clauses. Should the case arise, the parties undertake to replace the void or inapplicable clause by a valid clause which, from the economic point of view, will approach as much as possible the void or inapplicable clause.

The fact that the seller does not claim at a given moment the present general sales terms, cannot be interpreted as waiver to claim them later.

All communication or notification between the parties will validly be done by registered post or electronic mail with receipt message.

19. **APPLICABLE LAW.** The applicable law is the Belgian law.
20. **COMPETENT TRIBUNALS.** All disagreement concerning the validity, the interpretation or the execution of the present general conditions which cannot be settled amicably, will belong to the exclusive competence of the tribunals of Liège, except if the client acts from non professional motives, in which case the disagreement will be submitted, to the choice of the claimant, to the competence of the jurisdictions mentioned in article 624, 1°, 2° and 4° of the Judicial Code.