

de l'Espace Client

En vigueur à partir du 1er mars 2024

1. DÉFINITIONS

Les termes ou expressions, lorsqu'ils sont employés avec une majuscule, auront la signification suivante :

1.1. Espace-Client UCM

1.1.1. L'Espace-Client UCM est un environnement personnalisé accessible à partir de l'adresse suivante : <https://www.ucm.be>

1.1.2. Il se compose notamment :

- D'un espace d'achats ponctuels ou récurrents de produits et services UCM ;
- D'un accès à des Services en Ligne définis à l'article 1.2.

1.2. Services en Ligne

1.2.1. Les Services en Ligne accessibles via l'Espace-Client UCM sont les services qui permettent à l'Utilisateur d'accéder, pour son compte ou pour le compte :

- D'un employeur ou d'un Dirigeant d'Entreprise affilié au Secrétariat Social UCM ou,
- D'un travailleur Indépendant ou d'une Personne Morale inscrite es qualités à la Caisse d'Assurances Sociales UCM à un ou plusieurs dossiers ouverts au Secrétariat Social UCM et/ou à la Caisse d'Assurances Sociales UCM, afin d'en consulter les données, de donner des instructions, d'accomplir des formalités ou de recevoir des communications.

1.2.2. Il s'agit actuellement des Services suivants :

- Pour le Secrétariat Social : le Service APPIPAY.
- Pour la Caisse d'Assurances Sociales : le Service Espace-Client Indépendant.

1.2.3. L'accès à ces Services est soumis à des Conditions Contractuelles Spécifiques complémentaires aux présentes.

1.3. Utilisateur

L'Utilisateur est la personne physique créant un Compte-Client afin d'accéder à l'Espace Client UCM pour :

- Réaliser un achat ponctuel ou des achats récurrents de Produits ou Services UCM ;
- Solliciter une Prestation de Services dans le cadre d'un devis ;
- Solliciter un accès aux Services en ligne suivants : Service APPIPAY, Service Espace-Client Indépendant.

1.4. Données

1.4.1. Les données de l'Espace-Client UCM sont les données d'identification d'un Utilisateur communiquées lors de l'ouverture de son Compte-Client à savoir : nom, prénom, numéro de téléphone, adresse email, nom d'Utilisateur, mot de passe.

1.4.2. En cas d'achat via le panier, ces données sont complétées par les données suivantes : adresse de facturation, N°BCE pour l'adresse de facturation.

1.5. Identifiant

L'identifiant se compose d'un nom d'Utilisateur et d'un mot de passe au choix de l'Utilisateur de l'Espace-Client UCM.

1.6. Helpdesk

Service UCM destiné à fournir aux heures d'ouverture UCM une aide aux Utilisateurs de l'Espace-Client UCM rencontrant des difficultés d'accès.

2. MODALITÉS D'ACCÈS À L'ESPACE-CLIENT UCM

2.1. Création du compte-client

La création d'un Compte-Client requiert au minimum :

- Une inscription au moyen des données suivantes : nom, prénom, téléphone et email ;
- L'introduction d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe au choix l'Utilisateur de l'Espace-Client UCM ;
- L'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation et des Conditions Contractuelles propres à l'Espace Client UCM.

2.2. Sécurisation du compte

2.2.1. Choix du mot de passe

2.2.1.1. UCM recommande de choisir un mot de passe « fort » comprenant au moins quelques lettres minuscules, lettres majuscules, chiffres et caractères spéciaux.

2.2.1.2. L'Utilisateur reconnaît être responsable de l'utilisation de ses identifiant et mot de passe qu'il s'engage à ne jamais communiquer à un tiers.

2.2.1.3. Les données d'identification communiquées par l'Utilisateur, pour la création de son Compte-Client ne font l'objet d'aucune vérification par UCM lors de sa première connexion ou de ses connexions ultérieures. L'Utilisateur est responsable des données qu'il introduit ainsi que de leur mise à jour lors de chaque utilisation du panier ou des services accessibles via l'Espace Client. L'Utilisateur s'engage en particulier à tenir à jour son adresse email nécessaire à la gestion de son accès.

2.2.1.4. L'Utilisateur veille à ne pas faire ouvrir son Compte-Client par un tiers.

2.2.2. Connexion à l'Espace-Client

2.2.2.1. L'Utilisateur peut se connecter à l'Espace-Client UCM de deux manières :

- En s'authentifiant via CSAM (par eID ou itsme®)
- Ou, à défaut, en utilisant son nom d'utilisateur et son mot de passe.

2.2.2.2. Lors de la première connexion via CSAM, l'Utilisateur doit introduire ses identifiants (nom d'utilisateur et mot de passe) pour lier son Compte-Client à CSAM. La connexion via CSAM permet de confirmer l'identité de l'Utilisateur et de simplifier les modalités d'accès à certains produits et services UCM.

2.2.2.3. UCM préconise l'authentification via CSAM lors de chaque connexion.

2.2.3. Demande d'un nouveau mot de passe

2.2.4. Oubli du nom d'Utilisateur
Via un lien, l'Utilisateur du Compte-Client peut solliciter un nouveau mot de passe.

2.2.4. Oubli du nom d'Utilisateur

L'Utilisateur du Compte-Client peut récupérer son nom d'Utilisateur en encodant son adresse e-mail.

3. Hébergement, Editeur Responsable et Responsable de Traitement de l'Espace-Client UCM

3.1. Hébergeur

L'Espace-Client UCM est hébergé par l'ASBL UCM TECHNICS (N°BCE 407 812 546 - RPM Namur dont le siège social est situé Chaussée de Marche 637 à 5100 NAMUR-WIERDE).

3.2. Editeur Responsable

L'Editeur Responsable est l'ASBL UCM Services (N° BCE 0479.713.894 – RPM LIEGE division NAMUR – Siège social Chaussée de Marche 637 – 5100 NAMUR-WIERDE) représentée par son Administrateur Délégué Monsieur Jean-Benoît LE BOULENGE.

3.3. Responsable de Traitement

3.3.1. Au sens de la réglementation GDPR, les entités juridiques suivantes : l'Asbl Secrétariat Social UCM, l'Asbl Caisse Wallonne d'Assurances Sociales UCM, l'Asbl Guichet d'Entreprises UCM, l'Asbl UCM Namur, l'Asbl UCM National, l'ASBL UCM Brabant Wallon ont désigné l'ASBL UCM Services (N° BCE 0479.713.894 – RPM LIEGE division NAMUR – Siège social Chaussée de Marche 637 – 5100 NAMUR-WIERDE) comme Responsable de Traitement de l'Espace Client.

3.3.2. En revanche :

- Le Secrétariat Social UCM est responsable de Traitement du Service APPIPAY
- La Caisse d'Assurances Sociales UCM est Responsable de Traitement du Service Espace Client Indépendant.

4. GARANTIES DE L'UTILISATEUR

4.1. L'utilisateur garantit la réalité des renseignements fournis pour l'ouverture d'un Compte-Client. Il garantit notamment être :

- Le titulaire des moyens de paiement utilisés pour acquérir un service ;
- La personne habilitée pour utiliser un moyen de paiement destiné à acquérir un service ;
- La personne pouvant engager la personne morale en utilisant le moyen de paiement renseigné pour acquérir un Service.

4.2. L'utilisateur garantit ne pas utiliser de fausse identité pour ouvrir un Compte-Client.

5. CONDITIONS APPLICABLES À L'ESPACE-CLIENT UCM ET À SES SERVICES EN LIGNE

5.1. Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace-Client UCM

5.1.1. Lors de la création de son compte, l'utilisateur de l'Espace-Client UCM reconnaît avoir pris connaissance des présentes :

- Conditions Générales d'Utilisation
- Et Conditions Contractuelles

et les accepter expressément et sans réserves.

5.1.2. Il s'engage à en respecter les termes et conditions et à les consulter régulièrement dans la mesure où elles sont susceptibles de faire l'objet de mises à jour et modifications dans le temps.

5.2. Modification des Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace-Client UCM

5.2.1. Tout accès à l'Espace-Client UCM par l'usage de l'identifiant et du mot de passe vaut acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace-Client UCM en vigueur au moment de cet accès.

5.3. Il appartient à l'utilisateur, lors de toute connexion à l'Espace-Client UCM, de prendre connaissance des Conditions Générales d'Utilisation, tout particulièrement lors de commandes ou de l'utilisation des services accessibles via cet Espace.

5.3.1. UCM peut modifier les présentes Conditions Générales d'Utilisation. L'utilisateur est réputé avoir accepté les modifications.

5.4. Engagements de l'utilisateur de l'Espace-Client UCM

L'utilisateur de l'Espace-Client UCM reconnaît également :

- Disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser ledit Espace-Client ;
- Avoir vérifié que la configuration informatique utilisée est exempte de malware, virus et est en état de fonctionnement ;
- Utiliser les informations et outils disponibles dans l'Espace-Client UCM sous sa responsabilité exclusive.
- Avant d'accéder ou d'utiliser l'Espace-Client UCM, s'être assuré que la loi de son pays l'autorise à obtenir les informations, produits et services accessibles via ledit espace. Le cas échéant, il doit s'abstenir d'y accéder et/ou d'utiliser le site.

5.5. Disponibilité de l'Espace-Client UCM

5.5.1. L'Espace-Client est en principe disponible tous les jours, 24h/24 via une connexion sécurisée de type SSL. Cependant, UCM SERVICES ne s'engage pas à fournir un accès continu, ininterrompu à l'Espace-Client UCM. Elle essaiera cependant de mettre tout en oeuvre pour limiter la durée de ces interruptions.

5.5.2. Sans que les indisponibilités ne puissent être listées de manière exhaustive, l'Espace-Client UCM peut ne pas être disponible dans les situations suivantes :

- En cas de perturbations (techniques ou autres) échappant au contrôle d'UCM telles que les perturbations liées aux fournisseurs associés à l'Espace-Client UCM (ex : CSAM, ...) ;
- En cas d'opération de maintenance de l'Espace-Client UCM, de travaux d'améliorations ou d'adaptations, en cas d'incident d'exploitation.

5.5.3. UCM SERVICES se réserve également le droit, à tout moment et sans avertissement préalable, d'interrompre l'accès à l'Espace-Client UCM en cas de risque de fraude ou d'abus.

5.5.4. Dans tous les cas d'indisponibilité, l'utilisateur devra alors renouveler sa consultation ultérieurement.

5.5.5. UCM SERVICES décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité temporaire qu'elle soit totale ou partielle, toutes causes confondues.

5.6. Accessibilité aux données contenues dans les Services en Ligne

5.6.1. UCM SERVICES se limite à mettre en place un accès sécurisé à l'Espace-Client UCM et aux Services en Ligne indépendamment de la disponibilité des données accessibles dans lesdits Services.

5.6.2. L'accès aux données présentes dans les Services en Ligne définis à l'article 1.2 relève de la seule Responsabilité des entités juridiques suivantes :

- L'Asbl Secrétariat Social UCM pour le Service Appipay
- L'Asbl Caisse d'Assurances Sociales UCM pour le Service Espace-Client Indépendant.

5.6.3. Les différents Services en Ligne sont également soumis à des Conditions contractuelles complémentaires aux présentes Conditions.

6. RESPONSABILITÉ

6.1. Risques liés à la consultation de l'Espace-Client

Les éventuels risques liés à la consultation de l'Espace-Client UCM sont entièrement supportés par l'utilisateur.

6.2. Défaut de performance

UCM SERVICES décline toute responsabilité pour les difficultés liées au défaut de performance et aux temps de réponse des différents Services accessibles via l'Espace-Client.

6.3. Utilisation inappropriée des Services

6.3.1. UCM SERVICES décline toute responsabilité pour tout dommage consécutif à une utilisation inadéquate de l'outil par l'utilisateur, notamment par rapport aux modalités pratiques d'utilisation.

6.3.2. UCM SERVICES décline toute responsabilité en cas d'usage abusif de la connexion, du nom d'utilisateur et/ou du mot de passe.

6.4. Accès à internet

UCM SERVICES n'est pas responsable concernant l'accès à internet, la vitesse de connexion et/ou la disponibilité d'internet et ne fournit aucune garantie.

6.5. Responsabilité/limitation de responsabilité ou exclusions

6.5.1. UCM SERVICES décline toute responsabilité en cas :

- D'usage abusif de la connexion, du nom d'utilisateur et/ou du mot de passe.
- De transmission d'un malware ou de toute autre infection logique en dépit des mesures de sécurité existantes ;
- D'interruption d'accès à l'Espace-Client UCM en raison de pannes, de problèmes de connexion, d'une défaillance de l'hébergeur, d'une grève, d'une situation de crise sanitaire l'obligeant à diminuer son offre par voie digitale ou de la survenance d'un cas de force majeure
- D'impossibilité d'utiliser l'Espace-Client UCM quelle que soit la cause de cette impossibilité.

6.5.2. UCM ne peut également être tenue pour responsable :

- De la non mise à jour par l'utilisateur des données à caractère personnel qu'il aura introduites lors de l'ouverture de son Compte dans l'Espace Client ;
- Des éventuelles conséquences de l'absence de choix par l'utilisateur d'une authentification forte, cette dernière offrant une sécurité plus importante.

7. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

7.1. L'Espace-Client UCM, tant dans sa structure, son graphisme ainsi que son contenu, hormis les Données, appartiennent exclusivement à UCM SERVICES. L'Espace-Client UCM et son contenu constituent une oeuvre protégée au titre du droit d'auteur.

7.2. Par conséquent, sauf autorisation écrite et préalable d'UCM SERVICES toute copie, reproduction, diffusion intégrale ou partielle du contenu de l'Espace-Client UCM, quel que soit le procédé, est interdite.

7.3. La marque UCM et le logo apparaissant dans l'Espace-Client UCM sont la propriété d'UCM National et ont été déposés auprès de l'OBPI. Le logo ne peut être copié ou reproduit sans autorisation d'UCM National.

8. RÉSILIATION/FERMETURE DU COMPTE-CLIENT

8.1. Clôture du Compte-Client par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut clôturer son Compte-Client à tout moment en adressant un message électronique au Service Helpdesk UCM à l'adresse email suivante : service.internet@ucm.be

8.2. Clôture du Compte par UCM

UCM se réserve le droit de clôturer à tout moment un Compte-Client dans les situations et aux conditions suivantes :

- Si l'Utilisateur n'est pas affilié aux entités juridiques suivantes : Caisse d'Assurances Sociales UCM, Secrétariat Social UCM, et n'a plus utilisé son Compte-Client pendant deux ans, ces deux conditions étant cumulatives ;
- Si l'Utilisateur n'a pas utilisé son Compte-Client pendant deux ans, n'est plus affilié aux entités juridiques suivantes : Caisse d'Assurances Sociales UCM, Secrétariat Social UCM et n'a pas conclu d'accord de prolongation concernant l'utilisation des Services en Ligne mis à disposition par ces entités.

8.2.1. UCM notifiera à l'Utilisateur sa décision de clôture par mail adressé au moins 15 jours avant la clôture effective. La clôture interviendra à l'issue de ces 15 jours.

8.2.2. La clôture prévue au présent article ne pourra donner lieu à aucune indemnité de quelle que nature que ce soit.

8.3. Modifications de l'Espace Client UCM

UCM se réserve le droit :

- D'apporter des modifications et/ou des améliorations à l'Espace-Client UCM
- De modifier les modalités d'accès à l'Espace-Client UCM notamment sur le plan technique.

En conséquence, l'Utilisateur reconnaît et accepte qu'aucune indemnité ne lui sera accordée au titre d'une quelconque modification de l'Espace-Client UCM.

9. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

9.1. Les Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace-Client UCM sont soumises au droit belge.

9.2. Tout litige lié à la formation, l'exécution ou l'interprétation des Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace-Client UCM, qui n'aurait pu être réglé à l'amiable par les Parties, relèvera de la compétence exclusive des Tribunaux de NAMUR.