

Conditions d'utilisation d'Hermes

Le terme « utilisateur » désigne l'entreprise intégrant Hermes dans ses flux d'expédition de factures, raison pour laquelle elle signe les présentes conditions d'utilisation – dans les descriptions fonctionnelles et techniques, il s'agit donc de l'expéditeur de la facture.

1. Contexte et objectifs d'Hermes

La Direction générale Transformation Digitale du SPF Stratégie et Appui (DG TD de BOSA) met à disposition des entreprises belges une solution temporaire permettant à toute entreprise se conformant aux exigences des pouvoirs publics pour la transmission de ses factures électroniques aux administrations, d'aussi pouvoir facturer électroniquement ses clients privés, en attendant la généralisation de l'e-facturation dans le monde des entreprises.

Cette solution temporaire consiste en un convertisseur de factures électroniques structurées (**e-factures**), reçues dans le respect des principes du cadre **Peppol**, en factures électroniques non structurées (au format **PDF**), correspondant à ce que la plupart des entreprises sont déjà habituées à recevoir et traiter à l'heure actuelle. Ce convertisseur transmet alors la facture PDF par **e-mail** au destinataire final, à l'adresse communiquée par l'expéditeur de l'e-facture.

2. Aspects fonctionnels et techniques d'Hermes

Hermes est conçu comme un **relai de transmission**, capable de « router » toute facture conforme aux principes du cadre Peppol vers son destinataire final, et de la lui présenter dans un format PDF, lorsque le destinataire n'est pas encore capable de recevoir cette facture dans son format d'origine (Peppol).

L'utilisateur est responsable du **contenu** de la facture ainsi que de la qualité de l'adresse e-mail du destinataire.

Les points suivants résument les caractéristiques techniques et fonctionnelles auxquelles les factures transmises par l'utilisateur doivent se conformer, et les variantes supportées par Hermes. L'annexe technico-fonctionnelle jointe à la présente convention, fournit les informations détaillées utiles ou nécessaires à l'utilisateur.

1. Format de l'e-facture

L'utilisateur est obligé de présenter les e-factures conformes au format « dénominateur commun » Peppol BIS.

2. Identifiant des parties (expéditeur et destinataire)

L'identifiant de l'expéditeur et du destinataire est leur **numéro d'entreprise** respectif, c'est-à-dire leur numéro d'enregistrement à la Banque Carrefour des Entreprises de Belgique (BCE).

3. Identification de la destination du message

Afin de déterminer l'adresse à laquelle le message doit être transmis, le mécanisme de « discovery » standard de Peppol doit être utilisé (SML lookup, SMP lookup).

4. Version lisible (PDF)

Hermes transmet la facture, dans une version lisible (PDF), à son destinataire final. Deux possibilités se présentent :

- (1) L'utilisateur peut joindre la version lisible de l'e-facture en l'y intégrant.
- (2) Sinon, Hermes convertit lui-même l'e-facture dans son équivalent lisible (PDF), selon un modèle standard.

5. Traitement des autres pièces jointes

L'utilisateur peut également joindre d'autres pièces que l'équivalent lisible de l'e-facture.

6. Adresse e-mail

L'adresse e-mail du destinataire à utiliser **doit** figurer dans l'e-facture (XML). **L'utilisateur est responsable** de fournir l'adresse e-mail correcte du destinataire.

7. Langue

La langue utilisée pour composer le titre et le contenu du courrier électronique servant à transmettre la facture (en pièce jointe) à son destinataire final, est le néerlandais ou le français selon le choix de l'utilisateur.

8. Cas où Hermes n'est pas en mesure d'acheminer la facture jusqu'au destinataire

Hermes peut ne pas être en mesure d'acheminer la facture jusqu'au destinataire en raison du format du document, d'une adresse e-mail non valable, d'une erreur technique ou en raison d'un imprévu. Hermes transmettra alors un message à l'utilisateur, notifiant l'échec de la livraison.

9. Tests

La DG TD de BOSA peut, à la demande de l'utilisateur, lui donner accès à un environnement de test.

Les utilisateurs en phase de test bénéficient d'une assistance technique. Cette assistance se limite au support d'Hermes (voir aussi 2.12).

10. Portail Hermes

Hermes est pourvu d'un portail. Ce site web permet aux expéditeurs et aux destinataires de factures de suivre l'acheminement de leurs documents. Le portail Hermes permet également de télécharger la facture électronique structurée, et son équivalent lisible.

11. Disponibilité d'Hermes

La DG TD de BOSA prend des mesures pour faire en sorte qu'Hermes remplisse pleinement ses fonctions en permanence. Malgré cela, elle ne peut garantir qu'aucune défaillance ponctuelle ne survienne. Si une telle défaillance venait à se produire, la DG TD de BOSA veillerait à ce que son impact soit identifié et à ce que les solutions soient apportées. Au cas où une intervention technique exigeait la mise à l'arrêt du composant d'Hermes recevant les e-factures, la DG TD de BOSA en informerait l'utilisateur, dès que possible, et dans un délai raisonnable.

12. Support d'Hermes

Hermes fait l'objet d'une assistance accessible via l'agent conversationnel du portail Hermes, traitant de l'utilisation courante de Hermes par les expéditeurs et les destinataires.

Hermes fait également l'objet d'un support technique spécifique pour les utilisateurs (à savoir les expéditeurs) en phase d'intégration. Ce support est principalement technique. Les utilisateurs peuvent leur soumettre leurs demandes d'assistance ou signaler toute défaillance ou suspicion de défaillance. Ces demandes peuvent être soumises à l'adresse email suivante:

Hermes@bosa.fgov.be.

3. Aspects financiers

Les frais de gestion d'Hermes sont à la charge de la DG TD de BOSA dans le cadre de l'exercice de ses compétences et de sa mission.

Les coûts de maintenance évolutive et de fonctionnement des systèmes de facturation des utilisateurs, engendrés par l'utilisation d'Hermes, sont à charge de l'utilisateur.

4. Coordonnées

Pour tout contact en dehors du cadre du support d'Hermes, des demandes de soutien, pour de plus amples renseignements ou si vous désirez formuler des remarques, vous pouvez contacter la DG Transformation digitale en envoyant un e-mail à servicedesk.dto@bosa.fgov.be ou par formulaire Web, disponible en permanence via https://dt.bosa.be/fr/a_propos_de_bosa/contact/form..

5. Responsabilité

La DG TD de BOSA consent de gros efforts pour veiller à ce que les informations mises à disposition soient complètes, correctes, exhaustives et à jour. Malgré ces efforts, des erreurs peuvent survenir. Si les informations diffusées comportaient des erreurs ou si certaines informations étaient indisponibles, tout serait mis en œuvre pour rectifier la situation au plus vite. Si vous veniez à constater des erreurs dans les informations mises à disposition, vous êtes invité à les communiquer à la DG TD de BOSA.

La DG TD de BOSA s'efforce de sécuriser Hermes par tous les moyens raisonnables et de limiter le plus possible les dérangements éventuels dus à des erreurs techniques. La DG TD de BOSA ne peut cependant exclure la possibilité selon laquelle des manœuvres techniques malveillantes ou des interventions non autorisées se produisent ou que des factures n'arrivent pas à destination. C'est pourquoi la DG TD de BOSA ne peut garantir que l'accès à Hermes ne sera pas interrompu ou ne subira pas de dérangement d'une autre façon en raison de tels problèmes.

La DG TD de BOSA ne peut cependant en aucun cas être tenue pour responsable de tout dommage direct ou indirect découlant de l'utilisation d'Hermes. L'utilisateur demeure personnellement responsable de tout dommage éventuel à son système informatique ou de toute perte de données découlant de l'utilisation du service.

La DG TD de BOSA se réserve expressément le droit d'interrompre l'accès à Hermes à tout moment et sans avertissement préalable afin de détecter ou de réprimer des cas possibles d'abus ou afin de remédier à des problèmes de fonctionnement techniques ou opérationnels.

La DG TD de BOSA peut à tout moment mettre définitivement fin à Hermes. Dans la mesure du possible et sauf force majeure, elle en avertira les utilisateurs en respectant un préavis adéquat.

6. Propriété intellectuelle

Hermes est la propriété de l'Administration fédérale.

Les utilisateurs reconnaissent et acceptent que le service et les logiciels développés dans le cadre du service sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, dont l'Administration fédérale ou ses prestataires de services sont détenteurs.

Les utilisateurs obtiennent un droit non exclusif les autorisant à utiliser le service exclusivement aux fins décrites dans les présentes conditions d'utilisation.

L'utilisateur marque son accord pour être référencé sur la page d'accueil du portail Hermes.

7. Modifications

La DG TD de BOSA se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes conditions d'utilisation. La DG TD de BOSA vous en informera. Il est de votre responsabilité de consulter personnellement la convention applicable à intervalles réguliers. La présente convention d'utilisation ont été modifiées et révisées pour la dernière fois le **date**.

8. Protection de vos données à caractère personnel

La DG TD de BOSA respecte votre vie privée. Les données que vous communiquez sur Hermes sont traitées confidentiellement. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter notre déclaration de confidentialité.

9. Droit applicable et tribunal compétent

Les présentes conditions d'utilisation et la déclaration de confidentialité sont régies par le droit belge. En utilisant Hermes, vous approuvez le fait que seuls les cours et tribunaux de Bruxelles sont compétents en cas de différend.

10. signatures

Les présentes conditions d'utilisation sont acceptées par l'entreprise **<dénomination de l'entreprise>**.

Fait à Bruxelles, le __/__/____

	Pour l'utilisateur
Dénomination et n° d'entreprise	
Nom et fonction	
Signature	