

## Article 1 – Définitions

Les termes ci-dessous auront la présente définition dans les Documents Contractuels liant DIGITALEO et son CLIENT.

### **Abonnement**

Contrat souscrit par le CLIENT auprès de DIGITALEO en vue de l'utilisation d'un ou plusieurs Services par un ou plusieurs Utilisateurs.

### **Clé d'Authentification**

Clé unique permettant la mise en service d'une Interconnexion API en vue de son utilisation ou en vue de l'accès à certaines Plateformes.

### **CNIL**

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés chargée de l'application de la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 (voir [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

### **Conditions Générales de Service**

Le présent document, constituant avec les Conditions Particulières, l'ensemble des relations contractuelles entre DIGITALEO et son CLIENT. La version à jour des Conditions Générales de Service est disponible à cette adresse : <https://www.digitaleo.fr/cgs>.

### **Consommations**

Toute communication électronique ou vocale comptabilisée au CLIENT par DIGITALEO en vue de sa facturation : SMS, email, message vocal, etc.

### **Contrat ou Documents contractuels**

Ensemble constitué par les Conditions Générales de Service et les Conditions Particulières et le cas échéant, les contrats-cadres.

### **Données**

Données et informations (à l'exclusion de toutes données à caractère personnel) relatives à une personne physique ou morale, détenues par le CLIENT et utilisées ou traitées, directement ou indirectement, dans le cadre des Services. Certaines données peuvent également être collectées / enrichies par des Services DIGITALEO.

### **Données à caractère personnel**

Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Est réputée être une personne physique identifiable une personne physique qui peut être identifiée directement ou indirectement notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un n° d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

### **Documentation**

Documentation relative aux Services, sous forme de FAQ (Foire aux Questions), vidéos tutorielles ou tout autre support, disponibles sur les Plateformes DIGITALEO.

### **Dysfonctionnement**

Tout dysfonctionnement du Logiciel, empêchant l'exécution de tout ou partie des fonctionnalités prévues dans sa Documentation, exclusivement imputable au Logiciel et reproductible.

### **Fichier Opt-in**

Fichier des contacts du CLIENT ayant expressément formulé leur consentement à recevoir des SMS, emails ... (cf. article 34-5 du Code des postes et communications électroniques).

### **Identifiants**

Ensemble formé d'un Login / Mot de passe permettant l'accès à une Plateforme DIGITALEO par un Utilisateur.

### **Interconnexion / API** (Application Programming Interface).

Interfaces de communication entre plateformes techniques permettant d'utiliser certains Services DIGITALEO.

### **LCEN**

Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique n° 2004-575 du 21 juin 2004.

### **Loi Informatique et Libertés**

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978

### **Logiciel**

Ensemble de programmes informatiques permettant d'opérer le ou les Service(s).

### **Maintenance**

Ensemble d'actions tendant à prévenir ou à corriger les Dysfonctionnements d'un Logiciel, à l'enrichir ou à le faire évoluer.

# Conditions Générales de Service

Version modifiée le 01/08/2018

## Plateforme

Site web ou application opéré(e) par DIGITALEO au profit du CLIENT, hébergé(e) dans le Cloud, et auquel le CLIENT aura accès en vue de l'utilisation du Service par le biais du réseau Internet dans le cadre du modèle SaaS (Software as a Service).

## Prestation

Service rendu ponctuellement par DIGITALEO au CLIENT hors Abonnement.

## Responsable de traitement

Personne physique ou morale qui seule ou conjointement avec d'autres détermine les finalités et les moyens du traitement.

## RGPD

Règlement européen sur la protection des données, n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

## Référent

Interlocuteur (personne physique) désigné contractuellement par le CLIENT pour agir en qualité de mandataire dédié du CLIENT pour le suivi des relations contractuelles avec DIGITALEO, et habilité à l'engager contractuellement vis-à-vis de DIGITALEO.

## Service

Tout service fourni par DIGITALEO au CLIENT selon le modèle SaaS, consistant notamment en l'utilisation des Services de DIGITALEO pour l'envoi de communications électroniques.

## Sous-traitant

Personne morale qui traite des données à caractère personnel pour le compte du Responsable de traitement

## Traitement

Toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés, et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel tel que notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la limitation, l'effacement ou la destruction.

## Utilisateur(s)

Personne(s) physique(s) autorisée(s) à utiliser le Service au titre du Contrat.

## Article 2 – Documents Contractuels – Acceptation des modifications – Convention de preuve.

Les Documents Contractuels valent dans l'ordre suivant : Contrat-cadre et Conditions Particulières, puis Conditions Générales de Service. Le Contrat-cadre a notamment pour objet de prévoir des dispositions particulières. En aucun cas, il ne pourra déroger aux présentes Conditions Générales de Service. Ces Documents Contractuels expriment l'intégralité des accords intervenus entre les parties. Ils annulent et remplacent tout échange préalable entre les parties. Les conditions générales d'achat du CLIENT ne sont pas applicables dans les relations entre les parties. La modification des relations contractuelles entre les parties ne peut se faire que par la souscription par le CLIENT de nouvelles Conditions Particulières pour un nouvel Abonnement, ou par l'acceptation par le CLIENT de toute modification des Conditions Générales de Service selon les modalités décrites ci-dessous.

Les Conditions Générales de Service pourront être ponctuellement modifiées par DIGITALEO. Le CLIENT en sera averti par tout moyen dématérialisé, notamment par voie électronique. En cas de refus de sa part d'accepter les modifications des Conditions Générales de Service, le CLIENT en informera DIGITALEO et pourra résilier le Contrat dans les conditions de l'article 17 alinéa 1 des présentes Conditions Générales de Service.

## Article 3 – Droit d'usage du Service

DIGITALEO concède au CLIENT le droit non exclusif, non cessible et personnel d'utiliser le ou les Service(s) énuméré(s) aux Conditions Particulières, conformément à sa/ leur destination, et ce en mode SaaS par le biais d'une Plateforme accessible grâce à des Identifiants ou une Clé d'Authentification et via une connexion Internet.

Le droit d'usage des Services permis par l'Abonnement est consenti :

- pour un site géographique donné,
- pour une enseigne donnée,
- et pour un Utilisateur donné.

Peuvent être souscrits en option dans le cadre d'un même Abonnement (liste d'options non exhaustive) :

- un ou plusieurs Utilisateur(s) supplémentaire(s)
- un ou plusieurs site(s) géographique(s) supplémentaire(s)
- une ou plusieurs enseigne(s) supplémentaire(s)

Le CLIENT s'interdit tout usage des Services sur tout autre site géographique, par toute autre enseigne, et par toute autre personne physique, que ceux nommément désignés par le CLIENT lors de la signature des Conditions Particulières. Le CLIENT s'interdit également de céder, échanger, prêter ou autrement concéder à un tiers, même à titre gratuit, le droit d'usage des Services, compte tenu du caractère strictement

# Conditions Générales de Service

Version modifiée le 01/08/2018

personnel de l'Abonnement.

Le CLIENT s'engage à mentionner expressément, dans les Conditions Particulières, l'adresse du ou des site(s) géographique(s), le nom de la ou des enseignes(s) et l'identité du ou des Utilisateur(s) correspondant(s) à l'abonnement souscrit ainsi que l'identité du Référent désigné. Après signature des Conditions Particulières, une fiche d'installation pourra être adressée par DIGITALEO pour permettre au CLIENT de confirmer le ou les Utilisateur(s), la ou les enseigne(s) et le ou les site(s) géographique(s) d'utilisation des Services.

Dans le cas où, en cours d'exécution du Contrat, le site géographique et/ou l'enseigne mentionnés par le CLIENT (ou l'un d'entre eux, en cas d'option pour plusieurs Utilisateurs, sites et/ou enseignes) viendraient à devoir être modifiés, pour quelque raison que ce soit, le CLIENT s'engage à en informer DIGITALEO et à lui transmettre sans délai les mêmes informations que celles-ci-dessus listées sur le nouvel Utilisateur, le nouveau site géographique, et/ou la nouvelle enseigne envisagés. DIGITALEO sera en droit d'accepter ou de refuser ces changements et, si elle les refuse, de mettre un terme au Contrat dans les conditions de l'article 16 alinéa 1 des présentes Conditions Générales de Service. Le CLIENT s'engage à permettre aux représentants de DIGITALEO de s'assurer de l'utilisation du Service conformément aux clauses et termes du Contrat et en particulier au présent article.

Toute utilisation pour une finalité non-prévue aux Conditions particulières, même partielle et de quelque manière que ce soit, est interdite, sauf autorisation écrite et expresse donnée par DIGITALEO.

## Article 4 – Mise en place du Service

Pour la mise à disposition du Service (hors Prestation), DIGITALEO :

- Mettra une Plateforme ou une Interconnexion à disposition du CLIENT, et procédera au pré-paramétrage de la Plateforme pour les besoins du CLIENT,
- Communiquera au CLIENT un Clé d'Authentification ou des Identifiants propres à chaque Utilisateur (que celui-ci devra utiliser lors de chaque accès à la Plateforme), dont le CLIENT sera seul responsable et dont il doit assurer la confidentialité. En toute hypothèse, le CLIENT supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation de sa Clé d'Authentification et/ou ses Identifiants par toute personne non autorisée, et s'engage notamment à régler l'ensemble des Consommations résultant de leur usage.
- S'engage à proposer une formation par Utilisateur dans la limite de deux par an et par site géographique du CLIENT sur site ou à distance et à assurer le support technique.
- Dispose d'un accès à distance sur la Plateforme par le service support. Cet accès à distance est révoquant à tout moment par le CLIENT via les paramètres de l'application. Une explication détaillant la procédure de révocation est consultable ici : <http://support.digitaleo.com>.
- Peut procéder à la souscription d'accès supplémentaire(s), la liste de ce(s) dernier(s) figurera en annexe aux Conditions Particulières.

DIGITALEO se réserve le droit de compléter, d'étendre, de modifier, d'interrompre ou d'améliorer les services proposés, en particulier lorsque de telles mesures sont de nature à améliorer les standards technologiques ou ergonomiques des services ou sont considérés comme nécessaires pour prévenir des abus. De telles modifications peuvent mener à des changements dans l'apparence des Services proposés. DIGITALEO ne procédera à de telles modifications que si elles sont raisonnables et acceptables pour le CLIENT ou si leur exécution est requise par la loi.

Dans le cas où le CLIENT accède à une offre de test d'un service, DIGITALEO se réserve, le cas échéant, le droit de bloquer tous les identifiants d'accès du CLIENT et de supprimer l'accès du CLIENT au service ainsi que toutes les données qui y sont rattachées (création email, site internet...) et ce, en cas d'utilisation non conforme à l'objet du service par le CLIENT ou d'utilisation frauduleuse par ce dernier.

## Article 5 – Préconisations

Pour délivrer le Service dans les meilleures conditions, DIGITALEO préconise que les campagnes comprenant de forts volumes de Consommations se fassent conformément aux modalités suivantes :

- Envoi des messages en début de journée, si possible avant midi, pour anticiper la durée nécessaire de l'envoi sur le jour choisi et ainsi éviter tout retard dans l'exécution du Service ;
- Répartition des envois dans le temps. Si le CLIENT ne se conforme pas à cette recommandation, DIGITALEO se réserve le droit d'appliquer cette répartition des envois, notamment lors des périodes de fort trafic.

Les seuils de ces volumes de Consommations sont précisés dans les FAQ relatives à l'utilisation du Service concerné, et incluses dans la Documentation présente sur la Plateforme du Service.

Pour un bon fonctionnement du Service en ligne, DIGITALEO préconise de suivre ses recommandations précisées dans les FAQ relatives à l'utilisation du Service concerné, notamment en ce qui concerne les navigateurs recommandés.

Le CLIENT dispose au sein de la plateforme d'un espace de stockage de 100Mo lui permettant de stocker tout fichier nécessaire à la bonne

## Conditions Générales de Service

Version modifiée le 01/08/2018

exécution de ses opérations marketing ou de celles de son réseau. Le calcul du volume de stockage pour le CLIENT prend en compte les ressources suivantes : images, fichiers vocaux, coordonnées des réseaux de points vente, fichiers PDF à stocker (liste non exhaustive susceptible d'évolution).

En cas de dépassement de cet espace de stockage, DIGITALEO en informera le CLIENT. A défaut de réponse et de suppression de certains contenus dans les 7 jours, DIGITALEO se réserve le droit de supprimer certains contenus afin de garantir le bon fonctionnement de ses Services sans qu'aucun préjudice ne puisse être réclaté de la part du CLIENT auprès de DIGITALEO.

Le volume de stockage initial peut être étendu par dérogation dans les Conditions Particulières.

### Article 6 – Prestations

En sus de l'offre de Service, DIGITALEO propose différents types de Prestations, notamment des créations graphiques, des programmations de campagnes Emails et SMS, des formations ainsi que des conseils sur les campagnes marketing.

Les différentes prestations sont disponibles auprès du service commercial. La durée de ces prestations est définie dans les Conditions Particulières qui commence à courir à compter de la validation de ces dernières par DIGITALEO.

Tout comportement, agissement de l'Utilisateur entraînant un retard ou inexécution de la prestation, ne pourra être imputable à DIGITALEO et ouvrira à cette dernière une faculté de résiliation aux torts du client telle que prévue à l'article 17.

Selon la prestation commandée, DIGITALEO soumettra à l'Utilisateur des éléments montrant l'aspect visuel de ceux-ci, les plans d'actions prévues... dans les limites prévues lors de la commande. Après acceptation par l'Utilisateur dans le délai imparti, toute demande de modification fera l'objet d'une facturation complémentaire.

### Article 7 – Assistance et Maintenance

DIGITALEO procédera à toutes les opérations de Maintenance en vue de réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation du Service et procédera à toutes opérations de contrôle et de mise à jour qui s'avèreraient nécessaires sur le Logiciel. DIGITALEO pourra interrompre le Service à cette fin pour une durée inférieure à 48 (quarante-huit) heures consécutives.

En outre, ne seront pas considérées comme une interruption ou une indisponibilité du Service :

- Toute opération de Maintenance planifiée par DIGITALEO avec un préavis d'au moins 24 heures, au moyen d'un message visible à l'écran ;
- Toute période d'indisponibilité de moins de 15 minutes ;
- Toute indisponibilité imputable à l'équipement du CLIENT, à l'un de ses logiciels ou autre technologie (pare-feu, service de noms etc.) ;
- Toute indisponibilité due à des circonstances indépendantes de la volonté de DIGITALEO ou de ses sous-traitants, notamment les cas de force majeure, pannes techniques causées par des actions de malveillance informatique, interruptions des services d'électricité ou des télécommunications.

Le CLIENT avisera DIGITALEO de l'existence de tout Dysfonctionnement, par tout moyen approprié, en décrivant précisément le Dysfonctionnement et ses conséquences. DIGITALEO enregistrera chaque Dysfonctionnement qui sera analysé en interrogeant le CLIENT si besoin. DIGITALEO s'engage à prendre en compte tout Dysfonctionnement signalé par le CLIENT dans un délai de 4 heures ouvrées.

En fonction de l'information reçue et des précisions qu'elle contient, DIGITALEO pourra :

- Soit donner au CLIENT une solution susceptible de remédier à l'incident ;
- Soit décider de toute autre solution qu'elle estime adaptée aux circonstances.

DIGITALEO assure un support client disponible les jours ouvrés, selon les modalités précisées sur la « Page contact » du site [www.digitaleo.fr](http://www.digitaleo.fr). DIGITALEO recommande que préalablement à l'appel téléphonique au support, le CLIENT consulte les FAQ relatives à l'utilisation du Service en cause.

DIGITALEO ne pourra pas être tenu responsable du non fonctionnement ou du mauvais fonctionnement de la plateforme et des services associés en cas de politique de sécurité informatique trop restrictive mise en place par le CLIENT. Une note technique est disponible auprès de DIGITALEO sur les prérequis techniques indispensables au bon fonctionnement.

## Article 8 – Obligations du CLIENT

Le CLIENT s'engage à :

- Collaborer de bonne foi avec DIGITALEO et à lui fournir l'ensemble des informations pertinentes pour délivrer le Service le plus performant possible ;
- Fournir tous les éléments utiles au paramétrage de son compte ou de sa campagne de communication ;
- Ne pas utiliser le nom « DIGITALEO » à titre de marque ou de dénomination commerciale lors de leur opération de marketing pour la promotion de leurs services de vente au détail ou en gros.
- Ne pas utiliser les Services de DIGITALEO pour stocker, traiter ou diffuser des contenus interdits par la loi ou contraires aux bonnes mœurs (en particulier tout contenu pornographique, raciste, xénophobe, extrémiste ou de toute autre nature répréhensible) ou pouvant nuire aux droits des tiers (cf. notamment les droits de la personnalité, les marques déposées, les droits au nom ou les droits d'auteur). Si ces agissements frauduleux devaient porter atteinte à DIGITALEO ou aux droits de tiers, alors le CLIENT devra rembourser à DIGITALEO les frais engendrés par cette conduite. Le CLIENT s'engage également à soutenir DIGITALEO dans l'empêchement de telles conduites.

Le CLIENT garantit et indemniserà DIGITALEO contre toute action et/ou recours intenté par toute personne qui serait fondée du fait :

- De la violation de tout droit de propriété intellectuelle relatif aux contenus diffusés dans le cadre des Services sans les accords nécessaires de leur propriétaire.

Le CLIENT s'interdit tout type d'usage non expressément autorisé par le Contrat ou par la loi et notamment :

- De faire des recherches à partir du Logiciel aux fins de création d'une œuvre dérivée ou concurrente ;
- De reproduire tout élément du Logiciel et/ou de la Documentation, par quelque moyen, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit ;
- De consentir le prêt ou quelque mise à disposition que ce soit du Logiciel et/ou de sa Documentation par quelque moyen que ce soit ;
- De rechercher la robustesse et la disponibilité de la Plateforme à l'aide d'outils de charge type robots ;
- De rechercher ou de faire rechercher par un tiers des failles de sécurité sur les Plateformes ou les API de DIGITALEO et leur exploitation.

En cas d'usage de l'Abonnement et/ou des Services par le CLIENT non-conforme au Contrat et en particulier au présent article, DIGITALEO sera en droit de résilier le Contrat conformément à l'article 16 alinéas 2 et 3 des présentes Conditions Générales de Service, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être réclamés au CLIENT. De surcroît, DIGITALEO ne sera tenue à aucune responsabilité ni garantie de quelque nature que ce soit envers le CLIENT en cas d'usage non-conforme par ce dernier de l'Abonnement et/ou des Services.

## Article 9 – Prix – Facturation – Paiement

DIGITALEO adressera au CLIENT :

- Pour les Abonnements au Service, une facture mensuelle comprenant l'Abonnement à échoir et les Consommations du mois échu, le début de la facturation démarrant à la date de livraison des Identifiants ou Clé d'Authentification au Service. Dans certains cas, DIGITALEO peut accorder au CLIENT un délai supplémentaire pour la livraison du Service et dans ce cas, la date de facturation sera celle prévue dans les conditions spécifiques. Pour tout envoi d'un SMS long, à savoir un SMS contenant plus de 160 caractères, le CLIENT sera facturé d'une unité supplémentaire par tranche de 153 caractères.
- Pour les Prestations ponctuelles, une facture sera émise dès que la Prestation aura été rendue. Toutefois, pour toute commande de Prestation d'un montant supérieur à 500 Euros, DIGITALEO se réserve le droit de demander un acompte à la commande suivant les clauses négociées dans les Conditions Particulières.

Les tarifs de certaines fonctionnalités de l'outil sont détaillés uniquement dans la plateforme DIGITALEO et non dans les Conditions Particulières (location de données par exemple ...). Dans ce cas, les tarifs seront affichés de façon non-ambigüe dans la plateforme et une double validation sera demandée au CLIENT afin de lui indiquer la facturation complémentaire de ce type de service. L'accès à ces fonctionnalités peut être désactivé pour les utilisateurs du CLIENT sur simple demande du CLIENT.

Les factures d'Abonnements au Service sont payables net sous 15 (quinze) jours à compter de la date de facture. Les factures de Prestations sont payables net dès réception.

Les factures sont payables sans escompte, par prélèvement automatique SEPA Core Direct Debit dans un délai de 15 (quinze) jours à compter

## Conditions Générales de Service

Version modifiée le 01/08/2018

de la date de facture sur le compte bancaire domicilié en France et désigné par le CLIENT. Lors de la conclusion du Contrat, le CLIENT fournit à DIGITALEO un mandat de prélèvement SEPA dûment signé (auquel DIGITALEO attribuera une Référence Unique de Mandat, ci-après « RUM ») ainsi qu'un relevé d'identité bancaire comportant ses identifiants BIC et IBAN.

Le CLIENT s'engage à approvisionner son compte afin de permettre l'exécution du prélèvement à la date fixée. Les parties conviennent expressément que la notification préalable de chaque prélèvement sera réalisée par DIGITALEO par tout moyen à sa convenance dans un délai minimum de 5 (cinq) jours ouvrés avant la date du prélèvement. Le CLIENT s'engage à communiquer à DIGITALEO par écrit, sans délai, et en tout état de cause sous 3 (trois) jours à compter de la réception d'une facture de DIGITALEO, toute modification survenant sur le compte bancaire prélevé (notamment en cas de changement d'intitulé de compte ou d'établissement bancaire). Toute demande de révocation ou de modification du périmètre du mandat de prélèvement SEPA doit être effectuée auprès de DIGITALEO par le CLIENT au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception qui précise notamment la RUM concernée ainsi que la dénomination du/des Contrat(s) impacté(s). Si le CLIENT révoque son mandat de prélèvement sans en fournir un nouveau qui permette à DIGITALEO de procéder aux prélèvements, DIGITALEO se réserve le droit de résilier le Contrat et/ou de demander le paiement comptant par chèque de banque.

Le défaut de paiement à l'échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable la facturation d'un intérêt de retard, égal à trois fois le taux d'intérêt légal. Conformément à l'article L. 441-6 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire de 40 Euros pour frais de recouvrement s'ajoutera systématiquement aux pénalités de retard dues. Tout rejet de règlement d'une facture éditée par DIGITALEO dans le cadre du Contrat entraînera au surplus, de plein droit, une facturation forfaitaire de 25 Euros H.T., ainsi que la suspension temporaire de l'accès au Service souscrit jusqu'à régularisation du(es) paiement(s).

Les prix du Service pourra faire l'objet d'une révision annuelle. Une telle révision sera mentionnée sur les conditions particulières. Le CLIENT sera informé de cette révision de prix par email un mois calendaire au plus tard avant son entrée en vigueur. Il sera alors libre de mettre fin au Contrat dans les conditions prévues à l'article 16 alinéa 1 des présentes Conditions Générales de Service.

Le CLIENT sera informé de cette révision de prix par email un mois calendaire au plus tard avant son entrée en vigueur, soit le 1<sup>er</sup> décembre de l'année qui précède. Il sera alors libre de mettre fin au Contrat dans les conditions prévues à l'article 16 alinéa 1 des présentes Conditions Générales de Service.

Pour l'évolution et la maintenance de la Plateforme et/ou des Services (évolution importante des fonctionnalités proposées, changement du modèle économique, émergence d'un nouveau produit, changement de fournisseurs / sous-traitants, changement de cadre légal, démarche d'amélioration continue de la qualité, etc ...), DIGITALEO se réserve le droit de modifier les tarifs publics ou négociés au travers des Conditions Particulières. Le CLIENT sera dans ce cas informé par email, lettre simple ou par tout moyen dématérialisé, de la nature de l'évolution majeure et du changement subséquent de tarif. Il pourra alors soit résilier le Contrat dans les conditions de l'article 16 alinéa 1 des présentes Conditions Générales de Service, soit accepter le nouveau tarif en procédant au paiement de la première facture émise suivant ce nouveau tarif.

Dans le cas de conditions tarifaires spécifiques consenties au CLIENT en raison de son appartenance à un groupe, expressément visée dans les Conditions Particulières, la perte de la qualité de membre de ce groupe entraîne de plein droit la modification desdites conditions tarifaires. Les nouvelles conditions tarifaires feront l'objet d'une négociation entre les parties.

### Article 10 – Responsabilité – Garantie

DIGITALEO s'engage à exécuter les obligations à sa charge avec tout le soin en usage dans sa profession et à se conformer aux règles de l'art en vigueur. DIGITALEO sera en toute hypothèse tenue par une obligation de moyens et non de résultat.

Le CLIENT reconnaît que DIGITALEO ne peut notamment garantir une continuité des Services exécutés via le réseau Internet, ni une fiabilité intégrale de l'acheminement et du stockage des messages (qui peuvent être sujets à des défaillances ou dysfonctionnements des réseaux de transmission, interruptions d'accès et/ou de service des opérateurs de l'Internet, de la téléphonie mobile ou de ses autres fournisseurs), et DIGITALEO ne sera pas tenue pour responsable d'éventuels dysfonctionnements, indisponibilités, mauvaise transmission ou réception des messages, ou ralentissements des Services en résultant.

Aucune responsabilité de DIGITALEO ne pourra par ailleurs être recherchée en cas d'interruptions ou difficultés de fonctionnement indépendantes de la volonté de DIGITALEO ou de ses sous-traitants, notamment en cas d'interruption des services d'électricité ou des télécommunications, de pannes techniques causées par des actions de malveillance informatique, ou de tout autre événement ayant le caractère de force majeure.

Le Service étant de conception standard et réalisé pour satisfaire le plus grand nombre d'utilisateurs, DIGITALEO ne peut garantir son adéquation aux besoins spécifiques du CLIENT et des Utilisateurs.

En tout état de cause, le CLIENT et les Utilisateurs utiliseront le Service sous leur seule direction, contrôle et responsabilité. Il appartient au CLIENT de réaliser sous sa responsabilité et sous sa direction des sauvegardes régulières de l'ensemble des Données. DIGITALEO ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute contamination par tout virus des fichiers du CLIENT ni des conséquences éventuellement dommageables de cette contamination, ni de toute perte et/ou altération des Données (quelle qu'en soit la cause), qui aurait pu être évitée si le CLIENT avait mis en place un système de sauvegardes régulières.

DIGITALEO ne pourra notamment pas être tenue pour responsable des dommages consécutifs à :

- Toute indisponibilité ou interruption du Service liée à une opération de Maintenance de DIGITALEO dans les conditions de l'article 6 des présentes Conditions Générales de Service ;

## Conditions Générales de Service

Version modifiée le 01/08/2018

- Une inexécution ou une mauvaise exécution par le CLIENT et/ou les Utilisateurs des obligations à leur charge au titre du Contrat ;
- Une mauvaise utilisation du Service et/ou des Identifiants par le CLIENT et/ou les Utilisateurs, en particulier tout usage de l'Abonnement et/ou du Service non-conforme à l'article 7 des présentes Conditions Générales de Service ;
- Une erreur du CLIENT et/ou des Utilisateurs dans l'accès à la Plateforme et/ou l'utilisation du Service ;
- Un dysfonctionnement du Service qui :
  - Serait causé par des modifications apportées au Service et/ou au Logiciel et/ou matériels fonctionnant avec le Service, par le CLIENT et/ou un Utilisateur et/ou tout tiers non habilité par DIGITALEO ;
  - Ferait suite à un refus du CLIENT et/ou d'un Utilisateur de mettre en œuvre des corrections, révisions et/ou mises à jour et/ou solutions de contournement relativement au Service pour mettre fin aux Dysfonctionnements ou éviter leur génération ;
  - Ne serait pas imputable au Service.

DIGITALEO ne pourra par ailleurs pas être tenue pour responsable :

- De l'éventuel ralentissement des cadences d'envoi des messages pouvant résulter de l'utilisation de certaines fonctionnalités avancées du Service (notamment personnalisation de l'émetteur des SMS, demande de récupération des réponses SMS ...)
- De la performance économique des actions réalisées à l'aide du Service et des résultats de son utilisation ;
- Des dommages causés à des biens distincts du Service ;
- Des événements qui pourraient survenir lors de l'utilisation par le CLIENT de matériels et/ou de logiciels non conçus par DIGITALEO et/ou non autorisés par DIGITALEO dans les FAQ relatives à l'utilisation du Service concerné ;
- Du mauvais fonctionnement de toute connexion au réseau Internet utilisée par le CLIENT ;
- Des pertes ou des dommages survenus aux Données et informations, fichiers ou bases de données ou à tout autre élément dont le CLIENT et les Utilisateurs s'engagent par les présentes à assurer la sauvegarde.

DIGITALEO ne répondra pas des dommages imprévisibles, ni des dommages indirects et/ou immatériels tels que notamment les manques à gagner, les préjudices financiers et/ou commerciaux, les pertes de clientèle, de commande, de temps, de mauvaise utilisation, ou le mauvais fonctionnement du Service, quelle qu'en soit la cause.

En tout état de cause, la responsabilité de DIGITALEO à quelque titre que ce soit est limitée au montant facturé au CLIENT au titre du Service en cause sur le 3 (trois) derniers mois.

### Article 11 – Assurances

Chacune des parties déclare être assurée, notamment en responsabilité civile professionnelle, auprès d'une compagnie notoirement solvable et maintenir à jour toutes les polices d'assurances, pour couvrir tous les dommages causés à l'autre partie ou à tout tiers et consécutifs à l'exécution ou l'inexécution du Contrat, sans préjudice de l'application de l'article 9 des présentes Conditions Générales de Service. Chaque partie s'engage à en justifier sur première demande de l'autre partie.

### Article 12 – Propriété

Le Contrat et tous droits d'utilisation concédés au CLIENT ne lui confèrent aucun titre ou droit de propriété (notamment de propriété intellectuelle) sur le Service, le Logiciel qui opère le Service, et sa Documentation, ceux-ci demeurant la propriété exclusive de DIGITALEO. Le CLIENT s'oblige à prendre toutes les mesures nécessaires, notamment de sécurité, à l'égard de son personnel comme de tout tiers sur ses sites pour assurer le respect du droit de propriété de DIGITALEO sur le Service.

Le CLIENT s'engage notamment à prendre toutes les dispositions pour que son personnel ou le tiers susvisé ne conserve ni Documentation, ni accès aux Plateformes.

En conséquence, le CLIENT s'interdit tout acte susceptible de porter atteinte à ce droit de propriété.

### Article 13 – Confidentialité

Chacune des parties conservera confidentielles toutes les informations et données de quelque nature que ce soit, écrites ou orales, qui lui auront été transmises par l'autre partie ou qu'elle aura pu apprendre au cours de la relation contractuelle, et ne les utilisera qu'afin d'exercer ses droits et obligations aux termes du Contrat.

L'attention des parties est attirée sur la confidentialité particulière attachées aux Données personnelles (article 15).

Aucune des parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations et Données (à l'exclusion des Données personnelles) qui :

- seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute de la partie les recevant,
- seraient développées à titre indépendant par la partie les recevant, connues de celle-ci avant que l'autre partie ne les lui divulgue, ou légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité,
- ou devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'une juridiction judiciaire ou administrative (auquel cas la partie tenue de les divulguer devra informer l'autre partie).

Les obligations de confidentialité des parties à l'égard des informations et Données (autres que Données personnelles) demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de 2 ans après sa terminaison qu'elle qu'en soit la cause.

Les parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

### Article 14 – Sécurité des données – Réversibilité

Chacune des parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données. DIGITALEO s'engage notamment à prendre toutes précautions utiles afin de sécuriser l'accès aux Services et de préserver la sécurité et l'intégrité des Données stockées et/ou diffusées dans le cadre des Services, en particulier afin d'empêcher tout accès frauduleux aux, ou utilisation frauduleuse des, Données, ainsi que toute destruction, altération ou perte des Données.

DIGITALEO ne conservera les Données que pour la durée du Contrat, à l'exclusion des Données personnelles dont la durée de conservation peut dépendre de nombreux paramètres (cf article 15).

En cas de cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, DIGITALEO s'engage à restituer, ou éventuellement détruire, au choix du CLIENT, à titre gratuit et dans un délai de 60 (soixante) jours à compter de la date de réception par DIGITALEO de la notification par le CLIENT de sa demande de réversibilité formulée par lettre recommandée avec accusé de réception, l'ensemble des Données lui appartenant, dans un format standard lisible.

Le CLIENT collaborera activement avec DIGITALEO afin de faciliter la récupération des Données.

DIGITALEO fera ses meilleurs efforts pour que le CLIENT puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

### Article 15 – Données personnelles

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le RGPD.

#### 15.1 Délégué à la protection des données

Afin de garantir la conformité de ses pratiques à la Loi Informatique et Libertés ainsi qu'au RGPD, DIGITALEO a choisi de désigner un Délégué à la protection des données (\*) (ci-après « DPD »).

Le DPD est associé à chaque projet de l'entreprise impliquant un traitement de données à caractère personnel, afin de s'assurer de la conformité de ce dernier à la réglementation en vigueur.

Le CLIENT peut prendre contact avec le DPD pour toutes questions relatives au traitement de ses données ainsi qu'à l'exercice de ses droits sur celles-ci.

#### **\* DIGITALEO – DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES**

**20 avenue Jules Maniez  
35000 RENNES  
FRANCE  
Mail : dpo@digitaleo.com**

#### 15.2 Registre des traitements

DIGITALEO déclare tenir par écrit un registre de tous les traitements effectués pour son compte et pour le compte du CLIENT, et comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement, des éventuels sous-traitants et du délégué à la protection des données;
- les traitements effectués et leurs finalités ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays hors de l'Union européenne ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
  - la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel au moment de leur transit,
  - des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement;



## Conditions Générales de Service

Version modifiée le 01/08/2018

- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

### 15.3 Traitement par DIGITALEO des données à caractère personnel du CLIENT

DIGITALEO traite pour le CLIENT les données à caractère personnel le concernant nécessaires pour fournir le SERVICE.

Dans ce cadre, DIGITALEO est considérée comme étant Responsable des traitements des données à caractère personnel du CLIENT.

Les natures des opérations réalisées sur les données sont notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la limitation, l'effacement ou la destruction des données.

#### 15.3.1 Détails du Traitement

FINALITES DU TRAITEMENT	BASE JURIDIQUE DE LA COLLECTE	DESTINATAIRES DES DONNÉES COLLECTÉES	DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES COLLECTÉES PAR DIGITALEO
<p><b>Gestion de la relation commerciale entre le CLIENT et DIGITALEO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestion des contrats passés avec le CLIENT</li> <li>✓ Commandes</li> <li>✓ Factures et comptabilité</li> <li>✓ Suivi de la relation client : réalisation d'enquêtes de satisfaction, gestion des réclamations et du SAV</li> <li>✓ Sélection du CLIENT pour réaliser des études, sondages et test de services</li> <li>✓ Accompagnement technique du CLIENT pour le développement des solutions DIGITALEO</li> <li>✓ Prospection du CLIENT (proposition de nouveaux services au CLIENT)</li> <li>✓ Organisation de jeux concours, loteries, ou de toutes opérations promotionnelles</li> </ul>	Relations contractuelles	Service Commerce Service Comptabilité Service Customer Service Service Marketing Service Produit	<p>Le temps de la relation commerciale entre DIGITALEO et le CLIENT, et de trois années après l'expiration de celle-ci, à des fins statistiques.</p> <p>Sauf disposition légale contraire nécessitant de conserver les données pour une durée supérieure.</p>

#### 15.3.2 Données à caractère personnel traitées

Les données à caractère personnel traitées sont :

- ✓ *Nom(s), prénom(s), civilité, téléphone personnel, email personnel*
- ✓ *Téléphone professionnel, email professionnel, numéro de télécopie, nom de l'entreprise, coordonnées de l'entreprise, fonction au sein de l'entreprise, profession et domaine d'activité*
- ✓ *Demandes de documentation, demandes d'essai, produits achetés, abonnements aux services, quantité/montant/périodicité, adresse de livraison, historique des achats et des prestations de service, correspondances avec le Client et le SAV, échanges et commentaires des clients et prospects, date de participation aux jeux concours ou de toute opération promotionnelle*
- ✓ *Identification du CLIENT dans le CRM (Customer Relationship Management- Logiciel de de gestion métier) de DIGITALEO*

#### 15.3.3 Hébergement des données à caractère personnel

DIGITALEO fait appel au prestataire suivant pour l'hébergement des données à caractère personnel :

- OCEANET (oceanet-technology.com),
- OVH (ovh.com).

Les données à caractère personnel sont hébergées dans des serveurs localisés en France et en Europe.

DIGITALEO s'engage toutefois à ne contracter avec ces prestataires que s'ils présentent les garanties suffisantes en matière de sécurité et de confidentialité des données.

De même, DIGITALEO s'engage à vérifier que ces prestataires maintiennent leurs exigences en matière de sécurité et de confidentialité des

données tout au long de la relation contractuelle.

Les données du CLIENT sont donc transférées dans les pays suivants : France et Pays membres de l'Union Européenne.

### 15.3.4 Sous-traitance par DIGITALEO

DIGITALEO peut faire appel à un autre sous-traitant (*ci-après, « le sous-traitant ultérieur »*) pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, elle informe préalablement et par écrit le CLIENT de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants.

Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées et la catégorie du sous-traitant. Le CLIENT dispose d'un délai minimum de 8 (huit) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections.

Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le CLIENT n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat. Il appartient à DIGITALEO de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, DIGITALEO demeure pleinement responsable devant le CLIENT de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

### 15.3.5 Confidentialité et sécurité des données personnelles

DIGITALEO s'engage à ne pas communiquer à des tiers les données à caractère personnel du CLIENT.

DIGITALEO s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès par des tiers non autorisés.

DIGITALEO s'engage à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne prendre aucune copie des données à caractère personnel qui lui sont confiées, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au contrat et notamment à titre de sauvegarde des données personnelles ou pour assurer le bon fonctionnement des services proposés par DIGITALEO ;
- ne pas utiliser les données à caractère personnel à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- ne pas divulguer ces données à caractère personnel à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;

### 15.3.6 Droits du CLIENT sur ses données

En vertu de la Loi informatique et libertés, ainsi que du RGPD, le CLIENT dispose des droits suivants sur ses données :

- Lorsque le traitement de ses données est basé sur son consentement, le droit de retirer son consentement à tout moment.
- Le droit de demander l'accès aux données traitées.
- Le droit de demander la rectification ou l'effacement des données traitées.
- Le droit à une limitation du traitement relatif à ses données.
- Le droit de s'opposer au traitement de ses données.
- Le droit à la portabilité de ses données.
- Le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL

Le CLIENT prend contact avec le DPD pour l'exercice de ses droits ou pour toutes questions relatives à celui-ci.

### 15.3.7 Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement des données, DIGITALEO s'engage à renvoyer toutes les données à caractère personnel au CLIENT si ce dernier en fait la demande, ou à les renvoyer au sous-traitant désigné par le CLIENT.

Le renvoi s'accompagne de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de DIGITALEO.

## 15.4 Traitement par DIGITALEO des données à caractère personnel des clients du CLIENT

DIGITALEO est autorisée à traiter pour le compte du CLIENT les données à caractère personnel de ses clients, nécessaires pour fournir le SERVICE. Dans ce cadre, le CLIENT est considéré comme étant Responsable des traitements des données à caractère personnel et DIGITALEO est considérée comme étant Sous-traitant.

Les natures des opérations réalisées sur les données sont notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Les personnes dont les données à caractère personnel sont collectées sont les clients et les prospects du CLIENT.

### 15.4.1 Détails du Traitement

FINALITES DU TRAITEMENT	BASE JURIDIQUE DE LA COLLECTE	DESTINATAIRES DES DONNÉES COLLECTÉES	DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES COLLECTÉES PAR DIGITALEO
<b>Gestion des données clients et prospects du CLIENT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prospection des clients et prospects du CLIENT</li> <li>✓ Sélections de clients, prospects pour réaliser des études, sondages et tests de services</li> <li>✓ Réalisation d'enquêtes de satisfaction</li> <li>✓ Programmes de fidélité</li> <li>✓ Gestion de la relation commerciale du CLIENT avec son client</li> <li>✓ Organisation de jeux concours, de loteries, ou de toute opération promotionnelle</li> </ul>	Contrats entre les clients du CLIENT et le CLIENT.  Consentement récolté par le CLIENT auprès de ses clients.	Service Customer Service Service Produit Service commercial	Le temps de la relation commerciale entre DIGITALEO et son CLIENT, et trois années après l'expiration de celle-ci, à des fins statistiques.

### 15.4.2 Données à caractère personnel traitées

Les données à caractère personnel traitées sont :

- ✓ *Nom(s), prénom(s), civilité, adresse postale, code postal, ville, Etat, pays, téléphone personnel, email personnel, date de naissance, numéro de référence CRM dans le Système d'information du CLIENT de DIGITALEO.*
- ✓ *Numéro de télécopie, téléphone professionnel, email professionnel, adresse postale de l'entreprise, code postal de l'entreprise, ville/Etat/pays de l'entreprise, nom de l'entreprise.*
- ✓ *Centres d'intérêt, statut marital, nombre d'enfants.*
- ✓ *Passage en magasin, achats effectués (intégralité du ticket de caisse : produits, montants, lieu, date), inscription au programme de fidélité, like facebook, participation à un évènement Facebook, choix d'un coupon de réduction, nombre de points dans le programme fidélité, numéro d'immatriculation, date d'abonnement, panier moyen, modèle du véhicule, numéro de carte fidélité, ressenti sur la dernière expérience d'achat.*

En tout état de cause DIGITALEO ne collecte pas, de son propre chef, plus que les données visées ci-dessus.

Des données supplémentaires peuvent toutefois être collectées par DIGITALEO si le CLIENT choisit de remplir les champs libres laissés à sa disposition sur la Plateforme.

### 15.4.3 Hébergement des données à caractère personnel

DIGITALEO fait appel aux prestataires suivants pour l'hébergement des données à caractère personnel :

- OCEANET (oceanet-technology.com),
- OVH (ovh.com).

Les données sont hébergées dans des serveurs localisés en France et en Europe.

## Conditions Générales de Service

Version modifiée le 01/08/2018

DIGITALEO a contracté avec ces prestataires car il présentait les garanties suffisantes en matière de sécurité et de confidentialité des données à caractère personnel.

DIGITALEO s'engage à vérifier que ces prestataires maintiennent leurs exigences en matière de sécurité et de confidentialité des données personnelles tout au long de la relation contractuelle.

En cas de recours à un sous-traitant hébergeur en cours de contrat et/ou changement de pays destinataires des données à caractère personnel, DIGITALEO devra obtenir le consentement préalable du CLIENT.

### 15.4.4 Sous-traitance par DIGITALEO :

DIGITALEO peut faire appel à un sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques.

Dans ce cas, elle informe préalablement et par écrit le CLIENT de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants.

Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, la catégorie du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le CLIENT dispose d'un délai minimum de 8 (huit) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections.

Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le CLIENT n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du CLIENT. Il appartient à DIGITALEO de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, DIGITALEO demeure pleinement responsable devant le CLIENT de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

### 15.4.5 Obligations à la charge de DIGITALEO

#### ✓ *Coopération*

DIGITALEO s'engage à coopérer avec le CLIENT et à l'aider à satisfaire aux exigences relatives à la protection des Données personnelles qui lui incombent en vertu de la réglementation légale.

DIGITALEO s'engage également à coopérer avec le CLIENT afin que puissent être respectés les droits des personnes concernées prévus par la réglementation. DIGITALEO s'engage notamment à vérifier le bon fonctionnement et le caractère effectif des moyens permettant aux clients du CLIENT d'exercer leur droit d'opposition et/ou de se désinscrire des différentes campagnes commerciales diligentées à l'initiative du CLIENT par l'intermédiaire de la Plateforme.

DIGITALEO s'engage par ailleurs à communiquer au CLIENT toute plainte qui lui serait adressée par tout individu concerné par le traitement réalisé au titre du présent contrat afin que le CLIENT puisse y répondre.

Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum soixante-douze (72) heures suivant réception de la plainte.

Enfin, DIGITALEO s'engage à communiquer au CLIENT la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur le traitement, afin que le CLIENT puisse s'acquitter de son obligation de notification auprès de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) et le cas échéant auprès des personnes concernées. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum quarante-huit heures après la découverte de la faille de sécurité.

DIGITALEO aide le CLIENT pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données personnelles. DIGITALEO aide le CLIENT pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

Enfin, DIGITALEO met à la disposition du CLIENT **la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations** et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le CLIENT ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

#### ✓ *Confidentialité et sécurité des données personnelles*

Dans le cadre des présentes conditions, DIGITALEO agit uniquement sur les instructions du CLIENT. A ce titre, DIGITALEO s'engage à ne pas traiter les données à caractère personnel pour son propre compte, ni à les communiquer à un tiers qui les traiterait pour son propre compte.

DIGITALEO s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès par des tiers non autorisés.

DIGITALEO s'engage à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne prendre aucune copie des données personnelles qui lui sont confiées, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au contrat et notamment à titre de sauvegarde des données personnelles ou pour assurer le bon fonctionnement des services proposés par DIGITALEO ;
  - ne pas utiliser les données personnelles à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
  - ne pas divulguer ces données personnelles à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- ✓ *Documentation et traçabilité*

DIGITALEO s'engage à documenter toute action en rapport avec le traitement des données à caractère personnel de façon à ce que le CLIENT puisse prouver, si besoin, sa conformité à la réglementation.

DIGITALEO tient à la disposition du CLIENT les traces de connexion aux données personnelles traitées par ses personnels autorisés, et ce pendant une durée d'une année à compter de chaque connexion.

Si DIGITALEO participe à l'analyse des traces de connexion aux données à caractère personnel ou si elle propose au CLIENT un service d'analyse des traces de connexion aux données à caractère personnel, DIGITALEO informe le CLIENT de toute anomalie qu'elle détectera dans ces traces de connexion.

#### 15.4.6 Obligations à la charge du CLIENT

✓ *Licéité*

Le CLIENT s'engage à ce que les données personnelles soient traitées de manière licite. Les données suivantes ne peuvent pas faire l'objet de traitements du fait de leur caractère illicite : les données révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale, les données génétiques et biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, les données concernant la santé ou les données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.

DIGITALEO attire l'attention du CLIENT sur le fait que les données ci-dessus listées ne pourront en aucun cas être renseignées dans les champs libres de la Plateforme.

✓ *Consentement des personnes*

Le CLIENT s'engage à recueillir de manière préalable un consentement libre et éclairé des personnes concernées par la collecte des données personnelles. Il s'engage notamment à respecter les règles de prospection commerciale en matière de consentement et d'opt-in. Le CLIENT s'oblige par ailleurs à permettre aux personnes concernées par la collecte des données personnelles de modifier ou retirer aisément leur consentement.

✓ *Informations des personnes*

Le CLIENT s'engage à informer préalablement les personnes concernées par la collecte des données personnelles de la finalité du traitement, des détails de ce traitement et de leurs droits sur leurs données (notamment droit d'accès, d'opposition, de rectification, de suppression, de portabilité...).

✓ *Sécurité et confidentialité*

Le CLIENT s'engage, au même titre que DIGITALEO, à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès par des tiers non autorisés.

✓ *Exercice du droit des personnes*

Le CLIENT doit s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

✓ *Notification des violations de données à caractère personnel*

Le CLIENT est responsable de la notification des violations de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente (la CNIL).

#### 15.4.7 Responsabilité de DIGITALEO

DIGITALEO n'est tenue pour responsable du dommage causé par le traitement que si elle n'a pas respecté les obligations prévues par le RGPD qui incombent spécifiquement à DIGITALEO ou qu'elle a agi en dehors des instructions licites du CLIENT.

#### 15.4.8 Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement des données, DIGITALEO s'engage à renvoyer toutes les données à caractère personnel au CLIENT si ce dernier en fait la demande, ou à les renvoyer au sous-traitant désigné par le CLIENT.

## Conditions Générales de Service

Version modifiée le 01/08/2018

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de DIGITALEO.

### 15.5 Location de données personnelles par DIGITALEO au CLIENT

DIGITALEO loue au CLIENT, à la demande de ce dernier, des données à caractère personnel nécessaires pour fournir le SERVICE. Dans ce cadre, DIGITALEO passe par les services de sociétés tierces, loueuses de données personnelles.

DIGITALEO est Responsable des traitements des données personnelles recueillies via ces locations, au même titre que le CLIENT, Responsable de ses propres traitements.

Les natures des opérations réalisées sur les données sont notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission. Les personnes dont les données à caractère personnel sont collectées sont des prospects sélectionnés par les sociétés tierces loueuses de données personnelles.

#### 15.5.1 Détails du Traitement

FINALITES DU TRAITEMENT	BASE JURIDIQUE DE LA COLLECTE	DESTINATAIRES DES DONNÉES COLLECTÉES	DURÉE DE CONSERVATION PAR DIGITALEO DES DONNÉES COLLECTÉES
<b>Transmission d'informations issues de bases de données tierces au CLIENT afin qu'il puisse prospecter de nouveaux prospects.</b>  ✓ Prospection de nouveaux prospects pour le CLIENT	Consentement récolté par les sociétés loueuses de bases de données	Service Marketing Service Customer Service Clients DIGITALEO	Le temps de la campagne de prospection commerciale ayant fait l'objet de la location de données.

#### 15.5.2 Données à caractère personnel traitées

Les données à caractère personnel traitées sont :

- ✓ *Nom(s), prénom(s), civilité, âge, téléphone personnel, email personnel, commune, code postal et département.*
- ✓ *Téléphone professionnel, email professionnel, commune, code postal, département de l'entreprise, catégorie socio-professionnelle.*
- ✓ *Centres d'intérêts, statut marital et nombre d'enfants, modèle de véhicule auto-moto, date d'achat du véhicule auto-moto, date de première immatriculation du véhicule, nombre de pièces du logement, surface du logement, type d'occupant (propriétaire ou locataire), achat effectué, fréquentation en magasins, informations techniques liées aux véhicules.*

#### 15.5.3 Hébergement des données à caractère personnel

Les sociétés tierces loueuses de données personnelles font appel à des prestataires présentant des garanties suffisantes en matière de protection des données personnelles, et ce afin d'héberger les données concernées. Les données sont ainsi hébergées sur le territoire de l'Union Européenne, ou à tout le moins sur le territoire d'un Etat tiers présentant des garanties suffisantes en matière de protection des données personnelles.

#### 15.5.4 Obligations à la charge de DIGITALEO

- ✓ *Droits des personnes concernées*

DIGITALEO s'engage à respecter les droits des personnes dont les données sont louées et notamment les droits suivants :

- Lorsque le traitement de ses données est basé sur son consentement, le droit de retirer son consentement à tout moment.
- Le droit de demander l'accès aux données traitées.
- Le droit de demander la rectification ou l'effacement des données traitées.
- Le droit à une limitation du traitement relatif à ses données.
  
- Le droit de s'opposer au traitement de ses données.
- Le droit à la portabilité de ses données.
- Le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

- ✓ *Coopération*

DIGITALEO s'engage à coopérer avec le CLIENT et à l'aider à satisfaire aux exigences relatives à la protection des données personnelles qui lui incombent en vertu de la réglementation légale.

DIGITALEO s'engage également à coopérer avec le CLIENT afin que puissent être respectés les droits des personnes concernées prévus par la réglementation. DIGITALEO s'engage notamment à vérifier le bon fonctionnement et le caractère effectif des moyens permettant aux prospects du CLIENT d'exercer leur droit d'opposition et/ou de se désinscrire des différentes campagnes commerciales diligentées à l'initiative du CLIENT par l'intermédiaire de la Plateforme.

## Conditions Générales de Service

Version modifiée le 01/08/2018

Enfin, DIGITALEO s'engage à communiquer au CLIENT la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur le traitement, afin que le CLIENT puisse s'acquitter de son obligation de notification auprès de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) et le cas échéant auprès des personnes concernées. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum quarante-huit heures après la découverte de la faille de sécurité.

✓ *Confidentialité et sécurité des données personnelles*

DIGITALEO s'engage à ne pas traiter les données à caractère personnel pour son propre compte, ni à les communiquer à un tiers qui les traiterait pour son propre compte. DIGITALEO s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès par des tiers non autorisés.

DIGITALEO s'engage à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne prendre aucune copie des données personnelles qui lui sont confiées, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au contrat et notamment à titre de sauvegarde des données personnelles ou pour assurer le bon fonctionnement des services proposés par DIGITALEO ;
- ne pas utiliser les données personnelles à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- ne pas divulguer ces données personnelles à d'autres personnes que la société loueuse de données personnelles, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;

✓ *Documentation et traçabilité*

DIGITALEO s'engage à documenter toute action en rapport avec le traitement des données à caractère personnel de façon à ce que les parties au présent contrat puissent prouver, si besoin, leur conformité à la réglementation.

### 15.5.5 Obligations à la charge du CLIENT

✓ *Consentement des personnes*

Le CLIENT s'oblige à permettre aux personnes concernées par la collecte des données personnelles de modifier ou retirer aisément leur consentement.

✓ *Informations des personnes*

Le CLIENT s'engage à informer les personnes concernées par la collecte des données personnelles de la finalité du traitement, des détails de ce traitement et de leurs droits sur leurs données (notamment droit d'accès, d'opposition, de rectification, de suppression, de portabilité...).

✓ *Sécurité et confidentialité*

Le CLIENT s'engage, au même titre que DIGITALEO, à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès par des tiers non autorisés.

✓ *Exercice du droit des personnes*

Le CLIENT doit s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

✓ *Notification des violations de données à caractère personnel*

Le CLIENT est responsable de la notification des violations de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente (la CNIL).

### 15.5.6 Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement des données, DIGITALEO s'engage à supprimer tout accès aux données personnelles louées par la société loueuse de données personnelles.

DIGITALEO s'engage à ne garder aucune copie des données à caractère personnel concernées à l'issue de la prestation de services de la société loueuse de données personnelles.

## 15.6 Préconisations

Dans un souci de respect de la vie privée et conformément aux recommandations de la CNIL, DIGITALEO préconise que les messages ne soient reçus que dans les plages horaires indiquées :

- SMS : 8h / 20h30, en excluant les dimanches et jours fériés pour les SMS à vocation commerciale,
- Email : pas de limite,
- Message vocal : 8h / 20h, en excluant les samedis, dimanches et jours fériés pour les appels à vocation commerciale.

Dans le cas d'envoi de messages pour lesquels une réponse est attendue, les plages horaires les plus propices à la réception d'une réponse sont sur les jours de la semaine (hors week-ends et jours fériés) :

- 12h 14h
- 18h 20h

## Article 16 – Référence

Le CLIENT reconnaît à DIGITALEO le droit d'utiliser à des fins de communication ou de promotion commerciale, son nom ou sa raison sociale, son logo et des exemples de réalisation au titre de « Référence Client ».

## Article 17 – Durée – Fin du contrat

Le contrat est conclu, sauf exception mentionnée aux Conditions Particulières ou pour les Prestations, pour une durée indéterminée. Il pourra être résilié à tout moment et sans indemnité par l'une ou l'autre des parties, en avisant l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et en respectant un préavis raisonnable en fonction de l'ancienneté de la relation mais qui cependant, ne pourra être inférieur à trois (3) mois.

Par exception, le contrat pourra être conclu avec un engagement minimal ou à durée déterminée. Durant cette période, le contrat ne peut être ni résilié, ni remboursé. Chaque Partie s'engage donc à maintenir l'Abonnement pendant cette période, sauf en cas d'inexécution par l'autre partie d'une obligation mise à sa charge par le Contrat. Dans un tel cas, l'autre partie pourra lui adresser une mise en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, précisant le ou les manquements reprochés et lui demandant d'y remédier. Si la mise en demeure reste sans effet à l'expiration d'un délai de 10 (dix) jours, la partie non fautive pourra résilier le Contrat, de plein droit, sans formalité judiciaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'elle pourrait réclamer à l'autre partie.

A l'issue de celle-ci, pour un contrat conclu avec un engagement minimal, il pourra être résilié à tout moment et sans indemnité par l'une ou l'autre des parties, dans les conditions de fin de contrat susvisées. Dans le cadre d'un contrat à durée déterminée, celui-ci sera éteint de plein droit. Il reviendra aux parties de se rapprocher pour décider du renouvellement ou non du contrat.

D'une manière générale, en cas d'inexécution par une partie d'une obligation mise à charge par le Contrat, l'autre partie pourra lui adresser une mise en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, précisant le ou les manquements reprochés et lui demandant d'y remédier. Dans une telle hypothèse, si la mise en demeure reste sans effet à l'expiration d'un délai de 10 (dix) jours, la partie non-fautive pourra résilier le contrat, de plein droit, sans formalité judiciaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'elle pourrait réclamer à l'autre partie.

En cas de cessation d'activité de l'une ou l'autre des parties, chacun d'elle sera libre de résilier le Contrat. Les situations de redressement judiciaire, liquidation judiciaire et cessation volontaire d'activité permettent également la dénonciation du Contrat.

Les droits d'utilisation du CLIENT sur les Services prendront fin de plein droit et immédiatement à la date de cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit, le CLIENT s'interdisant dès lors tout usage des Identifiants. Dans ce cas, le CLIENT n'est pas tenu de respecter un préavis de 3 (trois) mois.

DIGITALEO s'engage à ne pas conserver les Données après cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit (à l'exception de certaines Données personnelles, dont le sort est visé à l'article 15 du présent Contrat, ainsi que pour certaines Données nécessitant d'être conservées pour des raisons de prescriptions légales).

## Article 18 – Absence de cession ou transfert du Contrat

Le Contrat n'est pas cessible ni transférable à un tiers sans accord préalable et écrit de DIGITALEO.

Sont assimilés à une cession ou à un transfert les scissions, fusions, absorptions, apports ... et d'une manière générale, toutes opérations tendant à une mutation du droit d'usage dans un autre patrimoine.

## Article 19 – Notifications

Toute notification faite en vertu du Contrat doit être adressée aux sièges sociaux respectifs des parties, à moins qu'il ne soit expressément prévu qu'elle peut être effectuée en ligne ou par voie électronique.

## Article 20 – Loi applicable, tribunal compétent

Le contrat est soumis à la loi française. En cas de différend ayant trait au Contrat, portant notamment sur sa validité, son interprétation, son exécution, sa cessation ou sa transmission, DIGITALEO et le CLIENT feront leurs meilleurs efforts pour régler le différend à l'amiable dans un délai maximum de soixante (60) jours à compter de la réception d'une notification écrite de la part de l'un d'eux.

**Tous les litiges auxquels le Contrat pourrait donner lieu, notamment au sujet de sa validité, de son interprétation, de son exécution, de sa cessation ou de sa transmission, et qui ne pourraient être réglés à l'amiable, seront la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Rennes (France), nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou procédure de référé.**