




















# Conditions Générales d'abonnement aux services



## Gamme Connect Référencement Prioritaire

Pas à pas, agissons au quotidien pour préserver notre environnement.  
N'imprimez ce document que si nécessaire

# Sommaire

	1. <u>ENGAGEMENT</u> .....	3
	2. <u>RETRACTATION</u> .....	3
	3. <u>DUREE DE L'ENGAGEMENT</u> .....	3
	4. <u>MODALITES DE RESILIATION DE L'ABONNEMENT</u> .....	3
	5. <u>SIGNATURE DE LA COMMANDE</u> .....	3
	6. <u>CONDITIONS FINANCIERES</u> .....	4
	7. <u>MODIFICATION</u> .....	4
	8. <u>ESPACE CLIENT - SOLOCAL MANAGER</u> .....	4
	9. <u>RESPONSABILITE / GARANTIE DU CLIENT</u> .....	5
	10. <u>RESPONSABILITE / GARANTIE DE SOLOCAL</u> .....	6
	11. <u>SUSPENSION &amp; RÉSILIATION POUR FAUTE</u> .....	7
	12. <u>CESSION</u> .....	7
	13. <u>FORCE MAJEURE</u> .....	7
	14. <u>ETHIQUE &amp; ANTICORRUPTION</u> .....	7
	15. <u>LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE</u> .....	7
	16. <u>DEFINITIONS</u> .....	8
	17. <u>FORMULAIRE RETRACTATION</u> .....	9
	18. <u>DESCRIPTION DE L'OFFRE CONNECT</u> .....	10
	19. <u>ACCORD SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES</u> .....	15



## 1. ENGAGEMENT

Le CLIENT, déclare et reconnaît souscrire à l'offre d'Abonnement Connect/Référencement prioritaire, commercialisée par SOLOCAL en France métropolitaine (Corse comprise) et DROM-COM.

**SAUF RÉTRACTATION, LA SIGNATURE DE LA COMMANDE VAUT ENGAGEMENT FERME & DEFINITIF**

Le CLIENT peut faire appel à un intermédiaire dans la gestion de ces contrats avec SOLOCAL (passation de commande, résiliation, facturation...). Cet Intermédiaire devra impérativement transmettre à SOLOCAL une attestation de mandat afin de permettre à SOLOCAL de vérifier que le CLIENT a mandaté cet intermédiaire. Si l'intermédiaire est une agence de communication, il devra contacter SOLOCAL par le biais du service dédié, joignable à l'adresse suivante : [cp.services@solocal.com](mailto:cp.services@solocal.com). SOLOCAL ne pourra être tenu responsable des actions de l'intermédiaire mandaté.



## 2. RETRACTATION

Le CLIENT est informé que conformément à l'article L221-3 du Code de la consommation, il est susceptible de disposer d'un droit de rétractation à condition que soient réunies les trois conditions cumulatives suivantes :

- le contrat a été conclu hors établissement (en dehors de SOLOCAL et non par téléphone) ;
- l'objet du Contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du Client ;
- le Client emploie un nombre de salariés inférieur ou égal à cinq.

Soucieux de la satisfaction de ses clients, SOLOCAL a décidé d'élargir le droit de rétractation à l'ensemble des Clients TPE/PME à l'exclusion des Clients Grands comptes, Réseau et Secteur Public.

En conséquence, dans l'hypothèse où le CLIENT est un client TPE/PME et quel que soit le canal de souscription de sa commande, ce-dernier pourra notifier à SOLOCAL, par tout moyen écrit, sa volonté de se prévaloir de son droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de conclusion du Contrat (date de cachet de la poste faisant foi pour les envois postaux). Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

**Ce délai de rétractation est exclu en cas de modification de commande, de reconduction de commande ou en cas de montée ou descente en gamme.**



## 3. DUREE DE L'ENGAGEMENT

Le Service débute à compter de la Date de Mise en Service, soit J+16 à compter de la Signature de la Commande.

Le Service est souscrit pour une période de douze (12) mois ou de vingt-quatre (24) mois ferme, au choix du CLIENT à la souscription de la Commande, (ci-après « **Période Initiale** »).

**A DÉFAUT DE RÉSILIATION, L'ABONNEMENT SERA TACITEMENT RECONDUIT POUR DES PÉRIODES SUCCESSIVES DE 12 MOIS** (ci-après « **Période d'abonnement annuel** »).



## 4. MODALITES DE RESILIATION DE L'ABONNEMENT

À l'issue de la **Période Initiale** ou de la **Période d'abonnement annuel**, le CLIENT ou SOLOCAL pourra résilier l'engagement selon les modalités suivantes :



Résiliation de l'Abonnement moyennant **un préavis de 4 (QUATRE) MOIS avant la date de reconduction automatique** (date indiquée sur la facture du CLIENT).



Par **La lettre recommandée avec avis de réception** adressée au Service Client de Solocal (date d'envoi de la Poste faisant foi)



Par le **formulaire électronique** accessible via le compte CLIENT [Solocal Manager] – Rubrique « Nous contacter » puis en sélectionnant « Mes solutions souscrites »



## 5. SIGNATURE DE LA COMMANDE

Le CLIENT déclare et reconnaît la validité et la force probante de la signature électronique du bon de commande, des présentes Conditions Générales d'Abonnement aux Services et conditions particulières et le mandat de prélèvement (mandat SEPA).

E-signature au moyen de la plateforme informatique



prestataire indépendant de service de certification électronique

Le CLIENT devra communiquer à SOLOCAL, ses coordonnées bancaires (IBAN) afin de les renseigner sur la plateforme de la société SLIMPAY, et de les valider électroniquement.

Le CLIENT consent expressément à ce que l'ensemble de ses données, y compris personnelles, soient transmises à la société SLIMPAY, en vue de réaliser une signature électronique.

**Consentement du CLIENT** via la communication à Solocal d'un mot de passe (Code à quatre (4) chiffres) à usage unique reçu par SMS afin de signer les documents.



Le CLIENT recevra par courriel, l'autorisation de prélèvement signée et une confirmation de la Commande.

Le CLIENT reconnaît expressément qu'il lui appartient de gérer et conserver les documents signés dans le respect des dispositions légales applicables.



## 6. CONDITIONS FINANCIERES

Le prix annuel de l'Abonnement, par Etablissement, est **celui en vigueur au moment de la signature de la Commande**.

En cas de règlement en plusieurs fois, l'Abonnement comprend des frais de gestion dont le montant varie en fonction du nombre d'échéances.

Le règlement total TTC se fera, par **prélèvement bancaire**, au choix du CLIENT:



- par **paiement comptant** ;

- **sur 12 mois**, en douze échéances mensuelles de même montant, à compter de la Date de Mise en service.

**Le prix annuel de l'Abonnement sera facturé et devra être réglé tel qu'indiqué dans le bon de commande.**

Conformément à l'autorisation de prélèvement signée, le CLIENT sera prélevé automatiquement sur le compte renseigné, **15 jours après la date d'émission de la facture**, soit le 5, le 15 ou le 25 du mois. En cas de paiement à une date antérieure à celles exprimées ci-dessus, il ne sera pas accordé d'escompte.

Le défaut de paiement à l'échéance entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité de la créance et **une indemnité de retard égale à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal** ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour **frais de recouvrement égale à 40 (quarante) euros** outre les frais judiciaires qui pourraient être exposés. **De plus, il sera appliqué une indemnité compensatrice de 15 % des sommes dues.** Les intérêts sont calculés à compter du lendemain de la date de l'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral.

**Après mise en demeure préalable de payer** adressée au CLIENT par lettre recommandée avec avis de réception et non honorée **sous 7 (sept) jours**, SOLOCAL pourra résilier l'Abonnement ainsi que l'ensemble des contrats conclus avec le CLIENT, de plein droit sans préjudice du versement par celui-ci des sommes restant dues.

Si le CLIENT a plusieurs contrats en cours avec SOLOCAL, et qu'il effectue un règlement sur une commande résiliée et réglée en totalité, cette somme sera, de convention expresse, automatiquement utilisée pour régulariser totalement ou partiellement un impayé concernant un autre contrat en cours.

SOLOCAL peut accepter ou demander des conditions de paiement particulières, en cas d'incidents de paiement antérieurs, ou si la solvabilité du CLIENT présente des risques anormaux ou si les modalités de recouvrement présentent des difficultés particulières. Le CLIENT reconnaît expressément accepter, pour toute la durée de l'Abonnement, la transmission et mise à disposition sous forme électronique des factures émises par SOLOCAL dans son compte client dans Solocal Manager.

**Il reconnaît que ces factures tiennent lieu de facture d'origine et qu'il lui appartient de conserver dans le respect des dispositions applicables.**



## 7. MODIFICATION

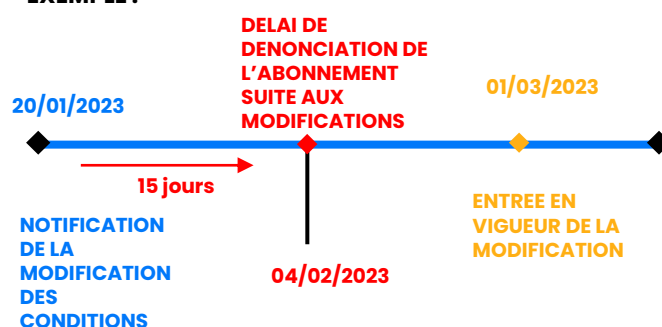
Le prix et les prestations convenues dans l'Abonnement correspondent aux tarifs et à l'offre en vigueur à la date de sa signature. **SOLOCAL se réserve le droit de modifier à tout moment ses tarifs et/ou son offre.**



Dans cette hypothèse, le CLIENT est informé de toute modification, et **dispose d'un délai de 15 jours à compter de son information par mail ou courrier postal (date d'envoi faisant foi) pour résilier son Abonnement aux conditions prévues dans le courrier d'information.**

**A défaut**, le CLIENT est réputé avoir accepté la modification concernée, qui entrera en vigueur au plus tôt **dans le mois qui suit l'expiration du précédent délai**. Toute modification du tarif et/ou de la présente offre n'emporte **pas modification de la durée de l'Abonnement**.

EXEMPLE :



**SOLOCAL SE RÉSERVE LE DROIT DE MODIFIER LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES.**



## 8. ESPACE CLIENT - SOLOCAL MANAGER

### Solocal Manager, c'est:



#### SOLOCAL & MOI

Retrouvez l'ensemble des solutions que vous avez souscrites et mettez à jour le Contenu.

Consultez vos factures et bons de commandes, modifiez vos informations personnelles et préférences, retrouvez le suivi de vos demandes.



**DE L'ASSISTANCE 24H/7**

Solocal met à la disposition du CLIENT un service d'assistance technique et commerciale accessible:

- ✓ Sur Solocal MANAGER, 24h/24h et 7j/7 depuis la rubrique « aide » : [manager.solocal.com](http://manager.solocal.com)
- ✓ Par téléphone selon son offre : Service Support Clients du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h et le vendredi et veille de jours fériés de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h.
- ✓ Par formulaire de contact ou chat, depuis Solocal MANAGER

**SOLOCAL MANAGER, c'est aussi :**



**Les informations de votre entreprise à jour sur les principaux sites Web (Jusqu'à 20 sites, annuaires et réseaux sociaux connectés).**

**Horaires**

Lundi 12:15-14:15

**Horaires**

Lundi Fermé  
Mardi Fermé  
Mercredi Fermé

**Vous fermez pendant les vacances ?**  
Modifiez vos horaires sur toutes vos pages en un clic

**Mon établissement**

Une prestation à mettre en avant ?  
Publiez-la sur toutes vos pages

**HORAIRES EXCEPTIONNELS**

Ajoutez des horaires exceptionnels

**HORAIRES EXCEPTIONNELS**

Vendredi 11 novembre

Quart

**Ouverture exceptionnelle ?**  
Mettez vos horaires à jour partout en une fois



**Un seul endroit pour gérer vos avis clients, ne ratez plus aucun avis. Plus besoin d'aller voir sur PagesJaunes, Facebook, Google... Ils viennent à vous !**

**Vos avis viennent à vous**  
Ne perdez plus de temps pour répondre, vous êtes alertés sur votre mobile

**Simplifiez-vous les avis**  
Parfois on ne sait pas comment répondre à un mauvais avis, profitez de nos conseils

**Sollicitez des avis clients**  
C'est important. Nous vous aidons à en recueillir



**Faites découvrir vos nouveautés, partagez simplement vos réalisations, actus, promotions, menus ....**

**Partagez vos dernières réalisations**  
Habitat, travaux, coiffure, restauration...

**Fidélisez votre clientèle**  
En publiant régulièrement, restez présent à l'esprit de vos clients

**Gagnez une nouvelle clientèle**  
Parce que vos clients partagent aussi vos actualités



**Devenez meilleur sur le Web! Suivez vos statistiques. Mesurez le résultat de votre présence sur internet : affichages, clics, contacts, mots clés utilisés pour vous retrouver, positionnement sur les moteurs de recherche, analyse du trafic sur votre site ...**

**Évaluez votre potentiel**  
Le nombre de fois où votre activité est recherchée

**Suivez vos audiences**  
Le nombre de fois où vos pages sont visitées

**Suivez vos contacts**  
Le nombre de fois où les internautes ont souhaité entrer en contact avec vous

**! Ces fonctionnalités sont données à titre indicatif**



**Contenus**

Les Contenus doivent être conformes à l'ordre public, aux bonnes mœurs, à la réglementation applicable en matière de publicité, aux règles de parution SOLOCAL ainsi qu'aux recommandations de l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP). Ils doivent être clairs, loyaux, véridiques, précis, et non entachés d'erreurs ou d'omission. Ils doivent être conformes à la ligne éditoriale de PagesJaunes <https://www.pagesjaunes.fr>.

**Les règles commerciales, promotionnelles et de parutions du média PagesJaunes, sont opposables au CLIENT. Elles font parties intégrantes de la commande et sont à la disposition du CLIENT.**

Le CLIENT détermine seul les Contenus qu'il souhaite publier via Solocal Manager. Il est l'unique et l'entier responsable des conséquences juridiques et financières du fait des Contenus diffusés. Le CLIENT est seul responsable des numéros d'appel, titres, intitulés de classement, textes, offres promotionnelles, visuels, nom de domaine, sons, marques et, plus généralement, du Contenu (tant originel qu'après modification effectuée via son Compte CLIENT et ce quel que soit son mode de diffusion. Le CLIENT, hormis le cas des professions réglementées, notamment les professions libérales, a le choix de l'activité professionnelle, des mots-clés, où il souhaite souscrire sa publicité ; **ceux-ci devront toutefois correspondre à l'activité ou à la qualité réelle du CLIENT.**

Le CLIENT déclare expressément qu'il dispose des droits nécessaires de propriété littéraire et artistique, de propriété industrielle (marques, dessins, modèles) et le cas échéant des droits à l'image de la personne humaine et des biens, sur toute Information figurant dans la Publicité et que celle-ci est en conformité avec toute règle légale, administrative ou déontologique concernant sa profession. Ainsi il garantit SOLOCAL contre toute action en éviction, revendication, contrefaçon, atteinte aux droits de tiers, concurrence déloyale, parasitisme ou contre toute action qui serait intentée à l'encontre de SOLOCAL du fait des Contenus. Le CLIENT s'engage à rembourser SOLOCAL à première demande de celui-ci, les sommes qui devront être payées par SOLOCAL pour permettre l'exploitation de tels éléments.



Le CLIENT est averti du fait que ses Contenus sont consultables par toute personne de tout âge, nationalité, race, sexe ou confession, et que SOLOCAL n'exerce aucun contrôle sur les consultations, et/ou téléchargements, notamment sur Internet, réseau de communication électronique public à caractère international.

Le CLIENT doit s'abstenir de toute allégation pouvant heurter la sensibilité de ces personnes et garantir SOLOCAL de toute condamnation ou autres conséquences, qui pourraient résulter de ce fait de l'action d'un tiers. Tout lien de redirection ne peut être utilisée que dans le cadre d'une activité légale et conforme à la législation française.

**Le CLIENT s'oblige à indemniser SOLOCAL de l'intégralité du montant des dommages, intérêts ou amendes auxquels SOLOCAL serait condamné, y compris en cas d'appel en garantie, ainsi que le montant de la transaction et les honoraires d'avocats auxquels Solocal serait exposé.**

Sans préjudice de tout dommage et intérêts auquel Solocal pourrait prétendre :

- ❑ **SOLOCAL se réserve le droit de supprimer sans avertissement tout lien de redirection abusif** ou de manière plus générale, susceptible de nuire à SOLOCAL (contenu illégal, spam, utilisation abusive de bande passante, etc ...).
- ❑ **SOLOCAL se réserve le droit à tout moment d'amender ou de retirer tout Contenu, si tout ou partie s'avérait être non conforme aux lois et règlements applicables, notamment aux bonnes mœurs ou l'ordre public ou encore à la ligne éditoriale du média PagesJaunes.**



En cas d'envoi d'un mailing dans le cadre de la **Sollicitation des Avis**, le **CLIENT** s'engage à adresser cette proposition à l'ensemble de ses clients, **sans tri préalable en fonction de leur expérience de consommation.**

### Login Solocal Manager



Dans le cas où un identifiant serait attribué au **CLIENT** afin d'accéder à un ou plusieurs **service** souscrit, le **CLIENT en assume l'entière responsabilité, toute communication de ce code étant faite à ses risques et périls.**

### Diffusion des contenus



La diffusion des Contenus sur les Supports Partenaires nécessite l'existence d'un compte spécifique à chaque Supports Partenaires. Le **CLIENT** atteste avoir accepté les conditions et termes de chaque Partenaire lors de la création des Comptes Supports Partenaires. L'inscription et l'utilisation de Solocal Manager est soumis à l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de la Plateforme qui complètent les présentes Conditions Générales d'Abonnement aux Services. En cas de contradiction avec les CGU, les présentes Conditions Générales d'Abonnement aux Services prévaudront.

Aucune garantie de parution sur un Support Partenaire ne peut être donnée par Solocal au Client, chaque Partenaire définissant ses propres modalités de parution qui évoluent en permanence

### Utilisation des Contenus par SOLOCAL

Les Contenus pourront être reproduits par SOLOCAL à des fins publicitaires, statistiques et de communication (externes ou internes) dans tout document et sur tout support notamment imprimé, et/ou le cas échéant pour les mesures d'audience associées et ce, pour une durée de 3 ans.

### Activités/services proposés par le CLIENT

SOLOCAL intervient comme **simple intermédiaire** de mise en relation entre le **CLIENT** et tout internaute. **Le CLIENT est seul responsable du traitement des réservations, des commandes, des réclamations et du SAV liés aux produits et/ou services qu'il vend ou propose** via notamment le Support PagesJaunes. et **fait sien toutes réclamations et tous litiges relatifs au paiement du produit ou service fourni, tous litiges afférant à son activité e-commerce réalisée via le Service.**

**Le CLIENT garantit être seul responsable des relations qu'il établit avec tout internaute par l'intermédiaire du Service, au travers des fonctionnalités qui le compose** tels que par exemple les services en ligne. Notamment, il déclare et garantit que :

- ❑ Les produits, services et informations qu'il propose en ligne via le Service ne sont pas prohibés et sont proposés de manière loyale et conforme aux lois, réglementations et/ou usages applicables (notamment celles relatives à la vente ou aux prestations de services à distance, à la publicité et aux promotions, affichage de ses propres conditions générales de vente, le contenu de l'offre et les prix avec mention des taxes si nécessaires, respect de la faculté de retour, obligation d'information sur l'entreprise, etc.)
- ❑ il est seul responsable de l'exécution de toute mise à disposition de produits voire de toute livraison et des suites à donner en cas d'exercice par son client de son droit de rétractation
- ❑ le **CLIENT** est exclusivement responsable de la tarification, de la facturation et de l'archivage des documents contractuels, dans le respect de la réglementation en vigueur
- ❑ du respect des règles légales et des méthodes de fonctionnement du commerce électronique, notamment les aspects liés aux relations avec son établissement bancaire ou la société Paypal ou toute autre prestataire de paiement en ligne
- ❑ des préjudices causés aux tiers du fait de l'utilisation des produits et services proposés sur via les Services par e-commerce du **CLIENT**
- ❑ de la gestion de son stock, des commandes, de leur disponibilité et le cas échéant de leur livraison

Le **CLIENT** garantit SOLOCAL contre toute réclamation ou action de quelque nature que ce soit émanant d'internautes acheteurs, de banques ou de tiers, quel que soit leur qualité de consommateur ou professionnels. Dans ce cas, tout litige sera traité et pris en charge uniquement par le **CLIENT**.

**LE CLIENT GARANTIT SOLOCAL CONTRE TOUTE ACTION OU CONDAMNATION QU'IL AURAIT À SUPPORTER DU FAIT DU NON-RESPECT PAR LE CLIENT DES DISPOSITIONS DU PRÉSENT ARTICLE.**



Le **CLIENT** est seul responsable de l'ensemble des obligations légales, fiscales et contractuelles résultant de son activité. **SOLOCAL est ainsi déchargé de toute responsabilité quant à la détermination du montant à la collecte et au reversement, de tout impôt, taxe ou droit dont serait redevable le professionnel**



### 10. RESPONSABILITE /GARANTIE DE SOLOCAL

SOLOCAL garantit que la Plateforme ne viole aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou tout autres droits de tiers.

SOLOCAL s'engage à fournir les moyens nécessaires et raisonnables pour assurer un accès continu à la Plateforme.

La responsabilité de SOLOCAL ne sera pas engagée en cas de retard, défaillance ou interruption de service dus à des cas de force majeure, à des événements extérieurs à SOLOCAL, notamment du fait du **CLIENT** ou du fait de la maintenance des équipements et logiciels de SOLOCAL.

**A peine de forclusion, toutes les réclamations doivent être portées à l'attention de SOLOCAL, par lettre recommandée avec avis de réception ou via le formulaire sur votre Compte CLIENT accessible sur Solocal Manager, dans un délai de trois (3) mois à compter du fait générateur**

La responsabilité de SOLOCAL est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions.

La responsabilité de **SOLOCAL est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects** et, en particulier, préjudice lié à l'activité ou à la mission du CLIENT, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, perte de données, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque subis par le CLIENT.

Nonobstant toute autre stipulation de l'Abonnement, la responsabilité totale cumulée de SOLOCAL, tous dommages confondus, ne pourra pas excéder, de convention expresse, **le montant des 12 (douze) derniers mois facturés et encaissés par SOLOCAL.**

- ❑ La diffusion des Contenus par SOLOCAL **ne saurait en rien présumer de leur conformité aux dispositions de la commande, et ne saurait en conséquence engager sa responsabilité ni établir une quelconque renonciation de SOLOCAL à ses droits.**
- ❑ Le CLIENT reconnaît et accepte que SOLOCAL pourra (i) transmettre s'il y a lieu, tout Contenu le concernant **aux autorités judiciaires et/ou administratives qui en feraient la demande**, et (ii) **suspendre et/ou supprimer sans délai tout ou partie des Contenus.**



## 11. SUSPENSION & RESILIATION POUR FAUTE

Sans préjudice de tout dommage et intérêts auquel SOLOCAL pourrait prétendre :

**SOLOCAL se réserve le droit à tout moment d'annuler, suspendre et/ou résilier de plein droit, sans délai, sans formalité et ce, sans que le CLIENT ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, tout ou partie de la commande, l'accès à la Solocal Manager ou à tout ou partie des fonctionnalités accessibles via le Service, en cas de non respect par le CLIENT des présentes Conditions Générales d'Abonnement aux Services.** L'exercice de ces droits n'exonèrera pas le CLIENT du paiement des sommes éventuellement dues. De même SOLOCAL se réserve le droit de mener toutes actions nécessaires pour garantir le parfait respect de ses obligations par le CLIENT.



## 12. CESSION

L'Abonnement ne pourra en aucun cas être cédé, sauf accord de SOLOCAL, totalement ou partiellement, par le CLIENT. L'Abonnement et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés.

SOLOCAL pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu de l'Abonnement.



## 13. FORCE MAJEURE

Aucune des deux Parties **ne sera tenue pour responsable de tout retard ou manquement dans l'exécution de leurs obligations, si ledit retard ou manquement est imputable à des tiers ou est dû à la survenance d'un cas de force majeure. La force majeure s'entend au sens de l'article 1218 du Code civil** et les cas habituellement retenus par la jurisprudence constante.

Toutefois en cas de survenance d'un cas de force majeure, les deux parties ne seront exonérées de l'exécution de leurs obligations respectives que pendant la durée de l'événement en cause. Dans un tel cas, les parties sont tenues d'informer l'autre partie sans délai de la survenance de l'évènement en cause.



## 14. ETHIQUE & ANTICORRUPTION

Le CLIENT reconnaît, dans ses rapports avec SOLOCAL, la validité et la force obligatoire des dispositions de l'annexe "**Ethique et Anticorruption**" disponible à sur [Solocal.com](http://Solocal.com) ainsi que [Code de Conduite](#) de Solocal.



## 15. LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le présent Abonnement est régi par le **droit français**. En cas de litige, les Parties s'obligent à se rapprocher pour tenter de régler à l'amiable leurs éventuels différends. A défaut de résolution à l'amiable, le litige sera soumis à la compétence du **Tribunal de Commerce de Paris**.

## 16. DEFINITIONS

Les mots et expressions ci-après auront dans le cadre des Conditions Générales d'Abonnement aux Services, la signification suivante :

« **Abonnement** » ou « **Commande** » : désigne les présentes conditions, le Bon de commande ainsi que les éventuelles annexes et conditions particulières jointes le cas échéant au Bon de commande.

« **CLIENT** » : désigne les professionnels, personne(s) physique(s) ou morale(s), disposant de sa pleine capacité, ayant souscrit à l'Abonnement dont, par sa souscription, il(s) accepte(nt) les conditions.

☐ L'offre Connect est ouverte à un nombre restreint de personnes physique et/ou morale, **dont l'Activité est éligible à l'Offre** (la liste des Activités éligibles disponible sur demande), et **qui ne présente pas d'impayés auprès de SOLOCAL ou d'une Société Affiliée**.

« **Compte CLIENT** » : désigne le compte ouvert pour chaque CLIENT (un compte client par SIREN) sur Solocal Manager à la suite de la souscription au Service, avec identifiant et mot de passe.

« **Contenu(s)** » : il s'agit de l'ensemble des Informations concernant le CLIENT, collectés par Solocal et/ou transmises par le CLIENT à travers la Plateforme en vue de leur parution sur les Supports des Partenaires.

« **Date de Mise en Service** » : Il s'agit de la date fixée à J+16 à compter de la Signature de la Commande, à partir de laquelle le CLIENT peut accéder au Service.

« **Données CLIENT** » : désigne toutes informations et/ou données, notamment Données à Caractère Personnel, renseignées par le CLIENT ou ses clients finaux dans le cadre de l'utilisation des services en ligne tels que le service de prise de rendez-vous en ligne ou la demande de devis en ligne et qui composent la Base de données. Il s'agit notamment des fiches clients, des rendez-vous, des accès professionnels, des configurations des agendas et des comptes...

« **Etablissement(s)** » : unité(s) légale(s) géographiquement localisée(s), où s'exerce tout ou partie de l'activité économique du CLIENT, ayant le même numéro SIREN.

« **Informations** » : il s'agit notamment de la raison sociale, de logo, de l'adresse, de téléphone, des moyens de paiements, des horaires(d'ouverture, horaires exceptionnelles), des photos, des actualités, etc... (liste non exhaustive) concernant le CLIENT.

« **Métier** » : regroupement d'activités d'un même secteur d'activité / ou d'activités connexes, défini par SOLOCAL.

« **Partenaire** » : toute entreprise éditrice d'un site internet fixe et/ou mobile et applications accessible au grand public ayant accepté la diffusion de tout ou partie des Contenus dont la liste figure sur la Plateforme.

« **Service(s)** » : désigne l'une des offres souscrite par le Client au choix parmi Connect Essentiel, Connect Premium, Connect Privilège et Référencement Prioritaire permettant notamment au CLIENT d'accéder à la Plateforme afin de mettre à jour et/ou de compléter, de diffuser les Contenus sur les Supports Partenaires.

« **Signature** » : désigne la validation électronique de la Commande par le CLIENT, conformément à la **Convention de preuves** jointe aux présentes.

« **Solocal Manager** » ou « **Plateforme** » : Il s'agit de la plateforme technologique d'hébergement et de partage de contenus, accessible via une solution applicative dénommée « Solocal Manager » dédiée dont l'accès permet aux CLIENTS de bénéficier du Service.

« **Société(s) Affiliée(s)** » : désigne une société dont la société Solocal Group détient directement ou indirectement plus de 10 pourcent (10%) du capital et/ou des droits de vote. Une liste indicative des Sociétés Affiliées de Solocal Group est accessible sur <https://www.solocal.com>.

« **Supports Partenaires** » : Il s'agit des sites internet fixes et/ou mobiles et applications des Partenaires (liste disponible sur la Plateforme) ayant accepté la diffusion des Contenus transmis par la Plateforme dans les délais et conditions propres à chaque Partenaire parmi lesquels figurent les Supports PagesJaunes.

« **Supports PagesJaunes** » : il s'agit des sites internet fixes et/ou mobiles et application de PagesJaunes.fr



# FORMULAIRE de Rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter, dans les 14 jours à compter du lendemain de la date de souscription du contrat.



**Par mail à l'adresse :**

[retractation@solocal.com](mailto:retractation@solocal.com)



**Par voie postale :**

A l'attention de SOLOCAL SA,  
Service rétractation,  
204, rond-point du Pont de Sèvres  
92649 Boulogne-Billancourt Cedex

Objet : Rétractation

Date \*:

Je vous notifie par la présente vouloir exercer mon droit de rétractation et annuler la commande concernant l'offre [nom de ou des offre(s) à préciser\*] :

Les informations concernant la commande sont les suivantes :

Nom du Client \*:

Raison sociale :

Numéro annonceur figurant sur votre bon de commande \*:

Date de commande figurant sur votre bon de commande \*:

Adresse du Client \*:


Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

# Description de l'offre Connect





## 18. DESCRIPTION DE L'OFFRE CONNECT



	Connect Essentiel	Connect Premium	Connect Privilège
GÉRER SA VISIBILITÉ			
<b>Mise à jour et multidiffusion du Contenu et des actualités</b> sur les <u>Supports Partenaires</u> et <u>PagesJaunes</u> dont la liste est accessible sur la <u>Plateforme</u> .	✓	✓	✓
<b>Reportage photo</b> Savoir la réalisation, par un photographe professionnel mandaté par Solocal, d'un lot de photographies destinées à être diffusées sur les <u>Supports Partenaires</u> . Ce Reportage Photo sera réalisé une seule fois pendant la durée de l' <u>Abonnement</u> indépendamment de sa reconduction.*	✗	✗	✓

L'intervention du photographe professionnel est **réalisée en une seule séance et sur un seul lieu**, à la suite d'un rendez-vous pris par le Client depuis sa Plateforme Solocal MANAGER et honoré par celui-ci. Des prises de vues sont effectuées puis sélectionnées par le Client (**10 (dix) photos**). Le Reportage Photos est inclus dans le prix de l'Offre à raison de 10 photos. Dans le cadre du Reportage Photos, **Solocal est titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents au Reportage Photos du CLIENT**. Dans ces conditions, Solocal se réserve la possibilité de diffuser les photos du Reportage Photos sur des sites partenaires. Solocal autorise le CLIENT à reproduire et représenter les photographies composant le Reportage Photos sans ajout sur tout support de communication du CLIENT (exemple : plaquette publicitaire) et pour la durée de la Commande souscrite. A l'issue de l'Abonnement, toute reproduction, représentation et utilisation des photographies est interdite. En cas de non-respect de cette interdiction, le CLIENT s'expose à des sanctions pénales pour reproduction, représentation, et diffusion interdite.

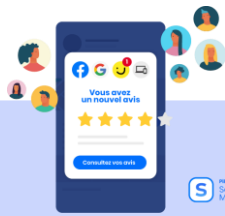
**Prise de rendez-vous : La date de rendez-vous avec le photographe sera planifiée par le Client via la Plateforme Solocal MANAGER.**  
Changement de date de rendez-vous : Le Client a la possibilité de modifier la date de rendez-vous avec le photographe professionnel jusque 24h avant la venue de celui-ci. Pour ce faire, le Client doit se connecter à la Plateforme Solocal MANAGER afin de replanifier un nouveau rendez-vous. En cas de non-respect du délai de 24h précité, le Reportage Photos sera considéré comme honoré, le Client ne pourra alors plus prétendre à la réalisation d'un tel reportage.

**Client indisponible pour le rendez-vous :** Le Client est tenu de se rendre disponible à la date et l'horaire du rendez-vous avec le photographe. Si le rendez-vous photos ne peut avoir lieu du fait du Client, ce dernier ne pourra alors plus prétendre à la réalisation du Reportage Photos, Annulation liée aux conditions météorologiques Il incombe au Client de vérifier les conditions météorologiques favorables à la réalisation dans de bonnes conditions de la séance photos. Des conditions « défavorables » ne justifient pas nécessairement le report de la séance dans la mesure où les prises de vues ont lieu en grande partie en intérieur. Le report du rendez-vous à cause des conditions météorologiques est comptabilisé comme un (1) changement de date de rendez-vous (cf. les dispositions « Changement de date de rendez-vous ») Annulation liée à un désistement photographe : En cas de désistement d'un photographe, le Client sera contacté par Solocal afin de l'informer de l'annulation de la séance photos. Si le Client n'est pas joignable, celui-ci est invité à prendre rendez-vous via la Plateforme Solocal Manager.

**Réalisation du Reportage Photos :** Le Client s'engage à respecter les consignes données dans l'email de confirmation explicatif qu'il recevra consécutivement à la prise de rendez-vous et avant la venue du photographe afin que celui-ci puisse mener à bien ses prises de vues



# DESCRIPTION DE L'OFFRE CONNECT



## INTERAGIR AVEC SES CLIENTS

Connect  
Essentiel

Connect  
Premium

Connect  
Privège

### Notification et Réponse aux Avis

Le CLIENT accède via la Plateforme à la gestion des Avis selon les modalités suivantes : sur certains Supports Partenaires dont la liste est accessible sur la Plateforme, le CLIENT visualise l'ensemble des Avis le concernant (les nouveaux Avis sont chargés toutes les 24 H), peut activer la notification d'arrivée d'un nouvel Avis (option Notification) ainsi que le filtre des Avis par Support Partenaire (option Filtre). Le CLIENT rédige la réponse directement via la Plateforme pour une diffusion sur le Support Partenaire concerné.



### Sollicitation des Avis

Le CLIENT accède via la Plateforme à la fonctionnalité de gestion de campagnes emailing à destination de ses clients pour la sollicitation d'avis sur certains Supports Partenaires dont la liste est accessible sur la Plateforme; les templates des mails seront personnalisables par le Client ainsi que ses coordonnées et sa signature. Le CLIENT a la possibilité de solliciter des avis par SMS et QR code à destination de ses clients sur certains Supports Partenaires dont la liste est accessible sur la Plateforme.



### Messagerie instantanée

sur certains Supports Partenaires dont la liste est accessible sur la Plateforme permettant au Client d'interagir avec ses clients.



## DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ

Connect  
Essentiel

Connect  
Premium

Connect  
Privège

### Click & Collect Vitrine

sur le Support PagesJaunes qui permet à tout utilisateur via un bouton intégré sur le média PagesJaunes d'accéder à un formulaire pour passer une commande auprès du Client.



### Prise de rendez-vous en ligne (selon éligibilité)

La solution de prise de rendez-vous (agenda synchronisable\* ...) en ligne permet à tout utilisateur via un bouton intégré sur certains Supports, dont la liste est accessible sur la Plateforme, relié au parcours de prise de rendez-vous de prendre rendez-vous en ligne. Chaque rendez-vous pris en ligne par les clients finaux du Client donne la possibilité d'envoyer automatiquement des SMS et/ou emails de notifications pour la confirmation du rendez-vous ou l'annulation de rendez-vous. Les envois de SMS de notification sont soumis à facturation : les SMS de confirmation, de rappel, d'annulation, et de non-venue à destination des clients finaux du Client sont activables à la demande du Client. Chaque SMS envoyé est facturé 0,083 € HT.  
\*Hors GOOGLE



### Devis en ligne

sur le Support PagesJaunes qui permet à tout utilisateur via un bouton intégré sur le média PagesJaunes d'accéder à un formulaire pour faire une demande de devis auprès du Client.





# DESCRIPTION DE L'OFFRE CONNECT



Connect  
Essentiel

Connect  
Premium

Connect  
Privilège

## FIDÉLISER SES CLIENTS

### Base de données clients (selon éligibilité)

Le CLIENT peut se constituer via sa Plateforme Solocal Manager un fichier rassemblant des données clients qu'il peut créer, importer et gérer. Il appartient au Client de gérer cette base selon la législation en vigueur.



### Gestion de campagnes marketing Emails & SMS (selon éligibilité)

dans la limite de 10000 (dix-milles) Emails et 100 (cent) SMS par mois. Un SMS comprend 149 caractères libres maximum + la mention obligatoire "STOP SMS"



Connect  
Essentiel

Connect  
Premium

Connect  
Privilège

## OPTION RÉFÉRENCIEMENT PRIORITAIRE

### Référencement prioritaire

Inclut les services suivants :

- un affichage prioritaire des **Contenus** dans la liste réponse du support

<https://www.pagesjaunes.fr/>, sur Internet fixe et mobile et les Applications Mobiles ;

- une visibilité optimisée sur les autres Supports Partenaires. Le Client doit souscrire à plusieurs packs Référencement Prioritaire s'il souhaite être visible sur des Métiers différents. Chaque pack contient un nombre maximal de mots-clés à sélectionner.

### OPTION

A partir de l'offre Connect Essentiel



Connect  
Essentiel

Connect  
Premium

Connect  
Privilège

## EXTENSION DE PRESENCE SUR PAGESJAUNES

**Zone de pertinence Métier** - désigne la zone géographique composée d'un ensemble de localités, autour de l'adresse d'installation du Client (par adresse d'établissement), dépendant du Métier.

**Descriptif** : le Client peut souscrire à l'Option « Extension de Présence » par Métier afin de disposer d'une présence et de ses **Contenus** au de la de la Zone de pertinence Métier, sous forme d'un affichage dans la liste réponse du support <https://www.pagesjaunes.fr/> sur Internet fixe et mobile et sur l'Application mobile, ci-après « Support Pages Jaunes.fr »

Le Client peut choisir au delà de la Zone de pertinence Métier :

- Un ou plusieurs département(s) ; Le Client peut sélectionner seulement certaines localités dans le(s) département(s) choisi(s) ;
- Des localités spécifiques à l'unité ;

### Caractéristiques :

Le délai nécessaire au référencement des **Contenus** du Client est de quinze (15) jours minimum après la souscription de l'Option par le Client.

Le Client a le choix du **Métier** lors de la souscription de son Option ; celui-ci devra toutefois correspondre à l'activité ou à la qualité réelle du Client. Tout lien hypertexte installé derrière la Publicité doit rediriger vers une page du Site et/ou lien du Client. Si, à partir du **Contenu** sur le **Support PagesJaunes**, il est possible d'accéder à un autre service, le Client garantit Solocal de toute condamnation ou autres conséquences qui pourraient résulter de l'action d'un tiers du fait de cette connexion.

### OPTION

Le prix de l'Option appliqué est forfaitaire en fonction du nombre de localités dans la zone (par tranche de localités).

## MONTEE EN GAMME / DESCENTE EN GAMME

## INELIGIBILITES

### MONTEE EN GAMME

Le CLIENT peut monter en gamme à tout moment pendant sa période d'engagement. La date de démarrage de la montée en gamme se calcule sur le prochain jour anniversaire \*\* du Client qui suit la date de souscription de la montée en gamme + 15 jours

#### EXEMPLE :



\*\***Jour anniversaire** : le 20 / **Délai de mise en ligne** : 15 jours / **Nouvelle commande en montée en gamme** : Du 20 juin 2022 au 20 juin 2023 (soit 7 mois) / **Reconduction du Client** : le 20 janvier 2023

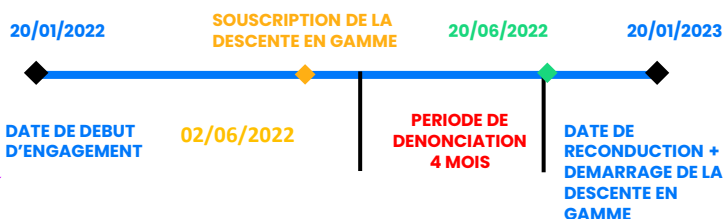
Certains Clients ne sont pas éligibles à la montée en gamme ou à la descente en gamme :

- Les Clients en situation d'impayé**
- Pour la **montée en gamme**, les Clients qui font la demande **à moins de 15 jours de la date de reconduction de leur Abonnement**
- Les Clients **en paiement en 3 fois** ne peuvent pas monter en gamme si leur demande intervient **à moins de 4 mois de la date de reconduction de leur Abonnement**.

### DESCENTE EN GAMME

Le CLIENT peut descendre en gamme à la fin de sa période d'engagement (12 ou 24 mois), la descente de gamme sera applicable sur la période suivante. **Si le CLIENT fait sa demande pendant la période de dénonciation** (soit dans les 4 mois précédents la date de reconduction de son Abonnement), **le Client restera engagé sur son Abonnement actuel durant la prochaine période d'engagement et la descente de gamme s'appliquera sur la période d'engagement suivante.**

#### EXEMPLE :



# Accord sur la protection des données personnelles





## 19. ACCORD SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

### 1. DEFINITIONS



« **Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère**

**personnel** » désigne (i) le Règlement Général européen sur la Protection des Données personnelles dit « RGPD » (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, (ii) la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

« **Responsable du Traitement** » ;

« **Sous-traitant** » ;

« **Personne concernée** » ;

« **Destinataire** » ;

« **Donnée à caractère personnel** » ;

« **Traitement** » ;

« **Pseudonymisation** » ;

« **Violation de données à caractère personnel** » ou tout autres termes définis dans le RGPD ont pour définition celle fournie par ce dernier.



« **Transfert de données hors UE** » : toute transmission, copie, envoi, échange, partage de Données à caractère personnel confiées à destination d'une personne,

entité ou service d'une quelconque nature situé(e) dans un Etat non membre de l'Union Européenne et ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation de la Commission Européenne au sens de l'article 45 du RGPD, et/ou tout accès à des Données à caractère personnel par une personne, entité ou service d'une quelconque nature situé(e) dans un tel Etat.

### 2. OBJET

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles :

- Solocal en tant que **Sous-traitant** s'engage à effectuer, pour le compte du **Responsable du Traitement**, les opérations du Traitement de Données à caractère personnel définies dans la sous-annexe A du présent document, et encadrées par la clause 3 du présent Accord ;
- **Solocal et le Client traitent des Données à caractère personnel en tant que Responsable du Traitement autonome**, clause 4 du présent Accord.

### 3. SOLOCAL EN TANT QUE SOUS-TRAITANT

#### 3.1 QUALIFICATION DES PARTIES



**Le Responsable du Traitement est le Client souscripteur de l'Offre**, conformément à la mention portée sur le bon de commande signé par ce dernier.



**Le Sous-traitant est SOLOCAL**, tel qu'identifié aux CGAS. Pour tout sujet relatif au présent Accord la personne de contact de SOLOCAL peut être jointe à [dpo@solocal.com](mailto:dpo@solocal.com).



**Le Responsable du Traitement et le Sous-traitant reconnaissent accepter ces clauses afin de garantir le respect des dispositions de l'article 28 du RGPD.** Dans le cadre de leurs relations contractuelles, le Responsable du Traitement et le Sous-traitant s'engagent à respecter les Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

### 3.2 DESCRIPTION DU TRAITEMENT FAISANT L'OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE

Le descriptif de(s) Traitement(s) réalisé(s) par le Sous-traitant pour le compte du Responsable du Traitement est précisé en Sous-annexe A du présent Accord.

#### 3.3 OBLIGATIONS DU SOUS-TRAITANT

##### 3.3.1. Finalité(s) du Traitement

Le Sous-traitant s'engage à traiter les données à caractère personnel uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) détaillées dans la Sous-annexe A. Le Sous-traitant s'engage à ne pas utiliser les Données à caractère personnel pour ses propres finalités ou celles d'un tiers.

##### 3.3.2. Instructions pour le Traitement

Le Sous-traitant s'engage à ne traiter les Données à caractère personnel **que sur instruction documentée du Responsable du Traitement**, y compris en ce qui concerne les Transferts de Données à caractère personnel vers un pays tiers, à moins qu'il n'y soit tenu en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, dans ce cas, il en informe le Responsable du Traitement dans les meilleurs délais et si possible avant le Traitement.

Le Sous-traitant tient le Responsable du Traitement informé, sans retard injustifié et dans **un délai maximum de dix (10) jours ouvrés à compter de sa notification**, de toute demande de divulgation de Données à caractère personnel émanant d'une autorité compétente ou de toute demande obligatoire en vertu du droit de l'Union ou du droit national à laquelle le Sous-traitant est actuellement soumis, à moins qu'une exception légale n'interdise cette divulgation pour des raisons d'intérêt public. **Si le Sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation des Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel, il en informe immédiatement le Responsable du Traitement.**

Le Responsable du Traitement se réserve le droit de formaliser des instructions complémentaires.

##### 3.3.3. Confidentialité

Le **Sous-traitant** s'engage à **garantir la confidentialité** des Données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Accord.

Le Sous-traitant s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel en vertu du présent document :

- **S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;**
- **Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données à caractère personnel.**

Le Sous-traitant reconnaît ne donner accès aux Données qu'aux personnes habilitées travaillant pour son compte. **Cet accès aux Données étant nécessaire pour que ces derniers assurent leurs missions dans le cadre de l'exécution de l'Offre.**





### 3.3.4. Protection des données dès la conception et par défaut

Le Sous-traitant s'engage à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des Données par défaut.



### 3.3.5. Sous-traitance

Le Sous-traitant déclare avoir recours à un ou des Sous-traitant(s) ultérieur(s) ce que **le Responsable du Traitement autorise à condition que la sous-annexe B soit complétée.**

Le Sous-traitant dispose de l'autorisation générale du Responsable du Traitement pour ce qui est du recrutement de Sous-traitants ultérieurs. Le Sous-traitant informe spécifiquement par écrit le Responsable du Traitement de tout projet de modification de la liste de la sous-annexe B par l'ajout ou le remplacement de Sous-traitants ultérieurs **au moins vingt (20) jours ouvrés à l'avance**, donnant ainsi au Responsable du Traitement suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces changements avant le recrutement du ou des Sous-traitant(s) ultérieur(s) concerné(s).



Le Sous-traitant fournit au Responsable du Traitement les informations nécessaires pour lui permettre d'exercer son droit d'opposition. A défaut de réponse ou d'objections dans ce délai, le Responsable du Traitement sera réputé accepter le Sous-traitant Ulérieur proposé. En cas de désaccord exprimé par le Responsable du Traitement dans le délai imparti, les Parties engagent des négociations de bonne foi pour trouver une solution alternative.

Si aucun accord n'est trouvé, le Responsable du Traitement pourra résilier, sur justifications de son désaccord concernant le sous-traitant ultérieur proposé, l'**Abonnement**. Cette résiliation se fait en respect des conditions prévues à l'article RESILIATION.

Il appartient au Sous-traitant de s'assurer que le(s) Sous-Traitant(s) ultérieur(s) présente(nt) les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le Traitement réponde aux exigences des Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

Lorsque le Sous-traitant recrute un Sous-traitant ultérieur pour mener des activités de Traitement spécifiques (pour le compte du Responsable du Traitement), il le fait au moyen d'un écrit contractuel qui impose au Sous-traitant ultérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des Données que celles imposées au Sous-traitant dans cet Accord.

**Le Sous-traitant demeure pleinement responsable, à l'égard du Responsable du Traitement, de l'exécution des obligations du Sous-traitant ultérieur.**



### 3.3.6. Droit d'information des personnes concernées

Le **Responsable du Traitement reconnaît fournir aux Personnes concernées par les opérations du ou des Traitement(s), l'information obligatoire.** Au choix du Responsable de Traitement, le Sous-traitant apporte son assistance dans la mise en œuvre de cette obligation d'information. Dans cette dernière hypothèse, les modalités d'assistance demandée par le Responsable du Traitement seront convenues d'un commun accord avec le Sous-traitant.



### 3.3.7. Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible, le Sous-traitant doit aider le Responsable du Traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes concernées : **droit d'accès, droit 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) ainsi que possibilité d'organiser le sort des données après la mort.**

Le Sous-traitant s'engage à fournir au Responsable du Traitement toutes les informations nécessaires, conformément au respect des droits des Personnes Concernées, et ce dans les plus brefs délais à compter de la réception de la demande du Responsable du Traitement.

Lorsque les Personnes concernées exercent auprès du Sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le Sous-traitant doit adresser ces demandes par courrier électronique au Responsable du Traitement.



### 3.3.8. Notification des violations de données à caractère personnel

**Le Sous-traitant notifie par courriel au Responsable du Traitement toute Violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et avoir pu rassembler les premières informations utiles.**

Afin de permettre au Responsable du Traitement de notifier cette Violation à l'Autorité de contrôle compétente, cette notification, qui pourra être complétée ensuite, comprend :

1. Une description détaillée de la nature et de la portée de la Violation de données à caractère personnel (Date et heure de la Violation / Circonstances de la Violation / Les catégories et le nombre de Personnes concernées par la Violation / Les catégories et le nombre d'enregistrements concernés)
2. Les noms et coordonnées du DPO ou tout contact ayant des informations supplémentaires ;
3. Un descriptif détaillé des conséquences probables de la Violation de Données à caractère personnel ;
4. Un descriptif détaillé des mesures prises pour remédier à la Violation de Données à caractère personnel, en atténuer les éventuelles conséquences négatives et permettre d'éviter que la Violation se reproduise dans le futur ;
5. Tout autre renseignement raisonnablement demandé par le Responsable du Traitement concernant la Violation de Données à caractère personnel.

**La décision de notification sera prise par le Responsable du Traitement, et lui seul, après consultation du Sous-traitant.**



### 3.3.9. Assistance du Sous-traitant

**Le Sous-traitant aide le Responsable du Traitement pour la réalisation d'Analyse d'impact relative à la protection des Données** que le Responsable du Traitement déciderait d'effectuer et le cas échéant pour la consultation de l'Autorité de contrôle concernée.



### 3.3.10. Mesures de sécurité

Conformément à l'article 32 du RGPD, et à la sous-annexe C « Mesures de sécurité », le Sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité permettant de :

- Garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de Traitement ;
- Rétablir l'accès et la disponibilité des Données dans les plus brefs délais en cas d'incident matériel ou technique ;
- Évaluer et tester l'effectivité des mesures techniques et organisationnelles.

Dans le cas où le traitement confié au Sous-traitant concerne des données de santé, le Responsable du traitement reconnaît être informé que le Sous-traitant a confié l'hébergement des données à un hébergeur certifié HDS conformément aux dispositions du Code de la Santé Publique. Ce Sous-traitant ultérieur est identifié dans la sous-annexe B du présent Accord.

Dans le cas où le Sous-traitant changerait les mesures mises en œuvre pour garantir la sécurité des Données, il devra les remplacer par des mesures équivalentes ou assurant un meilleur niveau de sécurité, et en informer le Responsable du Traitement préalablement à leurs mises en œuvre.



### 3.3.11. Sort des données

Les Données à caractère personnel, objets des traitements confiés au Sous-traitant, restent la propriété du Responsable du Traitement. Le Sous-traitant ne peut en aucun cas revendiquer un droit de propriété sur ces Données ni, directement ou indirectement, les utiliser, les modifier ou les détruire sans une instruction préalable du Responsable du Traitement en ce sens.

Au terme de la prestation de services relatifs au Traitement de ces données, le Sous-traitant s'engage, sans coût additionnel et sans délai injustifié, à la demande du Responsable du Traitement, à renvoyer toutes les Données à caractère personnel traitées :

- Au Responsable du Traitement dans un format clair, documenté et lisible, ou
- Au Sous-traitant désigné par le Responsable du Traitement, dans un format permettant la portabilité.

En tout état de cause, au terme de la relation contractuelle, le Sous-Traitant s'engage à détruire toutes les copies existantes des Données dans les systèmes d'information du Sous-traitant ou de ses Sous-traitants ultérieurs à la première demande du Responsable du traitement dans les plus brefs délais. Une fois détruites, le Sous-traitant doit justifier par écrit de la destruction et informer le Responsable du Traitement d'une éventuelle conservation qu'exigerait les Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

Sans instruction documentée du Responsable du traitement, ce dernier reconnaît être informé que le Sous-traitant n'a aucune obligation de conserver les Données Clients et celles-ci seront détruites.



### 3.3.12. Localisation et transferts des données

#### **Le Sous-traitant déclare traiter les Données à partir du territoire de l'Union Européenne.**

Le Sous-Traitant s'engage à ne procéder à des Transferts de Données hors UE que sous réserve (i) d'avoir **préalablement informé par écrit le Responsable du Traitement sur le Transfert et la localisation des Destinataires concernés**, et (ii) **de la mise en œuvre de garanties appropriées pour l'encadrement de ce Transfert de Données hors UE**, à savoir la signature entre chaque destinataire et le Sous-Traitant de clauses contractuelles types adoptées par la Commission Européenne ou adoptées par une Autorité de contrôle et approuvées par la Commission Européenne conformément à l'Article 46.2. c) et d) du RGPD.

Dans l'hypothèse où le Sous-Traitant considérerait que le Transfert de données hors UE peut bénéficier de l'une des dérogations visées à l'Article 49 du RGPD, il en informera le Responsable du Traitement, qui restera en toutes circonstances seul juge de la nécessité de mettre en œuvre les garanties appropriées susmentionnées.

Dans l'hypothèse où l'instrument choisi pour fournir les garanties appropriées susmentionnées disparaîtrait, serait invalidé ou serait rendu caduque pour une quelconque raison, **le Sous-Traitant s'engage à faire cesser immédiatement tous les Transferts de données hors UE affectés ou concernés, et à proposer au Responsable du Traitement des solutions transitoires alternatives intégrant un hébergement des Données à caractère personnel confiées dans l'Union Européenne.**

Les Parties s'engagent dans un tel cas à négocier de bonne foi en vue de parvenir à une solution rapide pour rétablir des garanties appropriées pour le Transfert de données hors UE. Sauf à présenter les caractéristiques d'un cas de force majeure, cette situation ne saurait justifier la suspension de l'exécution de l'Abonnement ou sa résiliation par le Responsable du Traitement.



### 3.3.13. Documentation et audits

Le Responsable du Traitement se réserve le droit de procéder à toutes vérifications qui lui paraissent utiles pour constater le respect des obligations précitées en procédant à un audit dans la limite d'un (1) par année calendaire.

Le Sous-traitant s'engage à mettre à la disposition du Responsable du Traitement dans le cadre de l'opération d'audit, la documentation nécessaire justifiant du respect de ses obligations, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les vingt (20) jours ouvrés. Le Sous-traitant doit être préalablement informé **par écrit, à minima vingt (20) jours ouvrés avant la date de l'audit envisagé**, de l'intention du Responsable du Traitement de réaliser cet audit. Cette information préalable doit s'accompagner du protocole d'audit envisagé qui fait l'objet d'un accord entre les Parties.

Le Sous-traitant s'engage à répondre aux demandes d'audit du Responsable du Traitement, effectués par lui-même ou par un tiers de confiance qu'il aura sélectionné, reconnu en tant qu'auditeur indépendant, ayant une qualification adéquate, et libre de fournir les détails de ses remarques et conclusion d'audit aux Parties. Le Sous-traitant se réserve le droit de refuser l'intervention de l'auditeur dans le cas où il existerait une situation de conflit d'intérêt ou de concurrence directe ou indirecte. Préalablement à l'audit, le Responsable du Traitement et l'auditeur sélectionné s'engage à signer un engagement formel de confidentialité et de non-divulgaration de toutes les informations dont ils auront connaissance au cours de la réalisation de l'audit.

L'audit ne devra pas créer de perturbations dans l'exercice de l'activité et le fonctionnement du Sous-traitant, devra s'effectuer lors des horaires d'ouverture du ou de ses établissements et ne pourra porter sur l'exécution des prestations par des Sous-traitants Ultérieurs. En aucun cas, quel que soit le type d'audit envisagé, le Responsable du Traitement ne tentera de porter atteinte ou ne portera atteinte aux performances, à la sécurité et à la confidentialité des infrastructures du Sous-traitant ou des autres clients du Sous-traitant.

Toute tentative d'intrusion dans des environnements ou systèmes utilisés par d'autres clients du Sous-traitant est expressément prohibée. Tout manquement à cette obligation relèvera de la seule et unique responsabilité du Responsable du Traitement qui en supportera seul toutes les conséquences dommageables, directes et indirectes, sans limitation, et garantira le Sous-traitant contre celles-ci.

Le Sous-traitant s'engage à collaborer de bonne foi avec l'auditeur, à lui faciliter l'audit en lui procurant les informations nécessaires et à répondre à ses demandes. Dans l'hypothèse où de la documentation devrait être fournie par le Responsable du Traitement, celui-ci s'engage à ce qu'elle soit remise dans les plus brefs délais, et **au plus tard quarante-huit (48) heures ouvrées suivant la demande du Sous-traitant**. La participation des équipes du Sous-traitant est comprise **à hauteur de deux (2) jours/ homme. Au-delà, toute mobilisation supplémentaire des équipes du Sous-traitant sera soumise à facturation.**

Un exemplaire du rapport d'audit sera remis au Responsable du Traitement et au Sous-traitant dans un délai d'un mois suivant l'audit. **Si un cas de non-conformité est avéré, le Sous-traitant prendra les mesures nécessaires pour répondre aux exigences requises dans les délais adéquats. Le coût de l'audit sera intégralement pris en charge par le Responsable du Traitement.**

### 3.4 OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT

**Le Responsable du Traitement s'engage à respecter ses obligations au sens des Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.** Le Sous-traitant attire l'attention du Responsable du Traitement sur les règles à respecter en matière de prospection commerciale, y compris les recommandations de la CNIL en la matière.

Le Responsable du Traitement s'engage à :

- Fournir au Sous-traitant les informations visées dans la sous-annexe A ;
- Documenter par écrit toute instruction concernant le Traitement des Données par le Sous-traitant ;
  - Veiller, au préalable et pendant toute la durée du Traitement, au respect des obligations prévues par les Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel de la part du Sous-traitant, notamment celles relatives à la licéité des traitements envisagés, à l'information des personnes concernées, à l'effectivité de leurs droits ;
- Superviser le Traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Sous-traitant.



Dans le cadre spécifique d'un traitement de Données de santé à caractère personnel recueillies à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social, il est rappelé au Responsable du traitement qu'il doit se conformer aux dispositions du Code de la Santé Publique et exigences de la PGSSI-S qui lui sont applicables. Le Client s'engage à avoir préalablement pris connaissance de celles-ci, notamment concernant les moyens d'authentification forte.

**Le Responsable du Traitement demeure seul responsable des informations, éléments, documents ou données, en particulier de ses Données à caractère personnel ou des Données à caractère personnel de tiers (notamment de ses propres clients finaux) qui pourraient, dans le cadre des services en ligne ou de l'utilisation de la Plateforme Solocal Manager par le Client, être utilisées, créées, collectées, importées, exportées, fournies, diffusées, publiées, partagées ou traitées, par le Client et/ou, pour les opérations de Traitement effectuées pour le compte de ce dernier, par Solocal.**

Le Responsable du Traitement reconnaît avoir pris connaissance des conditions et termes des différents Supports Partenaires et être informé que les Traitements de Données, parution de Contenus et/ou recueil des Avis, réalisés par les Supports Partenaires relèvent de leur responsabilité. **En aucun cas, le Sous-traitant ne peut intervenir sur le(s) Traitement(s) de Donnée(s) réalisé(s) par les Supports Partenaires, sa responsabilité ne pouvant en aucun cas être engagée sur les Traitements en lien avec les Supports Partenaires.**

## 4. RESPONSABLE DE TRAITEMENTS AUTONOMES

### 4.1 SOLOCAL RESPONSABLE DU TRAITEMENT

**Le Client reconnaît être informé que SOLOCAL a la qualification de Responsable du Traitement**, notamment, pour le traitement de Données :

- lié à la création du compte utilisateur du Client.** Pour pouvoir s'inscrire à Solocal Manager, le Client doit communiquer certaines informations, en ce compris des Données à caractère personnel. Les Données à caractère personnel collectées sont celles que le Client transmet volontairement lors de la souscription de l'Offre et lors de l'activation du Service : nom, prénom, email, numéro de téléphone, entité.
- Le cas échéant, des internautes de notre média PagesJaunes lié à la gestion de leur compte utilisateur PagesJaunes.

### 4.2 OBLIGATIONS RESPECTIVES

Les Parties reconnaissent que, dans le cadre de leur relation contractuelle, **chaque Partie agit en tant que Responsable du Traitement des Données à caractère personnel, qu'elle traite pour son propre besoin.** En tant que tel, les Parties sont soumises notamment au respect des Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

Il est précisé que chaque Partie **détermine seule les finalités et les moyens du ou des Traitements de Données à caractère personnel en lien avec l'Abonnement, qu'elle met en œuvre pour son propre compte.** Chaque Partie est seule responsable de l'utilisation des Données à caractère personnel qu'elle effectue pour son propre compte indépendamment de l'autre Partie. Il est notamment rappelé aux Parties qu'un Traitement de Données à caractère personnel doit être réalisé de manière licite, loyale et transparente.

Chaque Partie reconnaît qu'elle peut communiquer ou transmettre à l'autre Partie des Données à caractère personnel pour l'exécution de ses obligations en vertu de l'Abonnement. Les Parties garantissent que ces Données à caractère personnel sont traitées et transmises conformément aux Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

Chaque Partie s'engage à fournir à la Personne concernée toutes **les informations demandées concernant le Traitement des Données à caractère personnel** visé au présent article 4. Les Parties ont respectivement la charge **des demandes d'exercices des Droits que les Personnes concernées** peuvent leur faire parvenir, relatives à leurs Traitements respectifs. Les Parties s'engagent à communiquer sur toute demande qu'elles pourraient recevoir directement d'une Personne concernée exerçant un de ses droits et se référant expressément à l'autre Partie.

À l'expiration de l'Abonnement, chaque Partie **conserve les Données à caractère personnel dans sa base de données et reste responsable de toute opération en relation avec les Données à caractère personnel traitées dans ses systèmes**. A l'exception, des Données traitées par SOLOCAL en tant que Sous-traitant dont la conservation et/ou purge font l'objet de la clause 3.3.11.

## 5. RESPONSABILITE

Nonobstant ce qui est prévu aux Conditions Générales d'Abonnement aux Services, la responsabilité de l'une ou l'autre des Parties en cas d'un quelconque manquement au présent Accord relatif à la protection des données personnelles sera engagée conformément au droit commun.



**Chaque Partie garantit l'autre Partie à l'égard de toute demande, action, réclamation ou contestation d'un quelconque tiers ainsi que de toute sanction ou condamnation, prononcées par une quelconque autorité ou juridiction, ayant pour origine ou pour fondement un manquement de l'autre Partie à ses obligations propres au titre du présent Accord relatif à la protection des données personnelles ou aux Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.**

## 6. RESILIATION

En cas de non-respect des clauses citées ci-dessous, l'Abonnement pourra être résilié au gré de la Partie lésée :



- Le Sous-traitant est en violation grave ou persistante des clauses 3.3.1, 3.3.10 et 3.3.12 du présent Accord, la preuve de cette violation est apportée par le Responsable du Traitement ;
- Le Sous-traitant est en droit de résilier l'Abonnement si, après avoir informé le Responsable du Traitement que le Traitement et/ou ses instructions enfreignent les Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel - notamment conformément à la clause 3.3.2 du présent Accord - , le Responsable du Traitement insiste pour que ce Traitement et/ou ses instructions soient mis en œuvre par le Sous-traitant ;
- En cas de désaccord sur un Sous-traitant ultérieur et avec les justifications du Responsable du Traitement, conformément à la clause 3.3.5 du présent Accord.

Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit à l'issue d'un délai d'un (1) mois, resté sans effet, laissé aux Parties pour rétablir le respect des présentes clauses et des Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

La mise en demeure déclarant l'intention d'appliquer la présente clause devra être notifiée **par lettre recommandée avec demande d'avis de réception**. Le délai de préavis mentionné dans ladite lettre recommandée devra être compris entre quinze (15) jours et trente (30) jours calendaires.

## 7. GENERAL

- Le présent Accord lie les Parties et a la même valeur contractuelle que les Conditions Générales d'Abonnement aux Services.
- En cas de divergences entre cet Accord et les Conditions Générales d'Abonnement aux Services concernant les obligations, rôles et responsabilités respectifs des Parties en vertu des Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel, les dispositions de cet Accord prévaudront en ce qui concerne les Traitements de Données à caractère personnel.
- Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas faire valoir un droit en vertu du présent Accord ne constitue à aucun moment une renonciation à ce droit ou à tout autre droit.
- En cas d'évolution des Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel, les Parties négocieront de bonne foi toute modification du présent Accord qui pourrait être considérée comme nécessaire pour que celui-ci réponde aux nouvelles exigences, en temps utile, d'un commun accord.

## SOUS-ANNEXE A DESCRIPTION DES TRAITEMENTS

Dans le cadre de l'exécution de l'Offre, le Sous-traitant met en œuvre les Traitements décrits ci-après pour le compte du Client, Responsable du Traitement, selon l'Offre choisie par ce dernier :

Nature des Traitements effectués	Collecte, conservation, organisation et mise à disposition		
<b>Finalités des Traitements</b>	Permettre au Client de digitaliser son activité et fidéliser ses propres clients		
	Tronc commun aux Offres Essentiel, Premium et Privilège	Finalités spécifiques aux Offres Premium et Privilège	Finalité spécifique à l'Offre Privilège
<b>Finalités des Traitements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Faciliter les échanges avec les clients et prospects du <u>CLIENT</u> (messagerie instantanée, Clic&amp;Collect Vitrine)</li> <li>○ Diffuser le <u>Contenu</u> auprès de nos <u>Supports Partenaires</u>,</li> <li>○ Gestion des avis (Notification, réponse et sollicitation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hébergement et mise à disposition de la Base de données (Données Client),</li> <li>○ Fournir un Service de prise de rdv en ligne,</li> <li>○ Le cas échéant, envois de SMS et/ou e-mail (annulation, non-venu, notification et confirmation) liés à la prise de rdv en ligne,</li> <li>○ Réaliser des demandes de devis en ligne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Campagne de SMS et/ou e-mail Marketing</li> </ul>
<b>Catégories de Personnes concernées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les clients et prospects du <u>CLIENT</u></li> <li>○ Le cas échéant, le Client et/ou les personnes travaillant pour son compte</li> </ul>		
<b>Catégories de Données à caractère personnel traitées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Données d'identification (nom, prénom)</li> <li>○ Le cas échéant : données de contact (numéro de téléphone et email)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Données de contact dont adresse postale</li> <li>○ Le cas échéant, information sur le projet (devis)</li> <li>○ Données concernant le rdv (date et heure), le cas échéant des données liées à la santé (Professionnel de santé)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Données de contact (numéro de téléphone et email)</li> </ul>
<b>Durée(s) de conservation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour une durée de 3 ans suivant la dernière interaction de la Personne concernée / collecte des données pour le Devis (Demandes de mes clients dans SolocalManager),</li> <li>○ Données Client (Contacts dans SolocalManager), il appartient au Client de gérer cette base selon les règles applicables.</li> </ul>		
<b>Destinataires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Solocal</li> <li>○ Responsable du traitement et Personnes sous sa responsabilité</li> <li>○ Sous-traitants ultérieurs : voir la liste ci-dessous</li> <li>○ <u>Supports Partenaires</u></li> </ul>		

Toute modification substantielle des informations stipulées ci-avant impliquera la signature par les Parties d'un écrit modificatif.

**SOUS-ANNEXE B**  
**SOUS-TRAITANTS ULTERIEURS**  
**AUTORISES**

Le Responsable du Traitement autorise le recours aux Sous-traitants ultérieurs listés dans la présente annexe. Toute modification de cette liste ne peut être réalisée qu'en respect de la clause 3.3.5 Sous-traitant de l'Accord sur la Protection des Données personnelles.

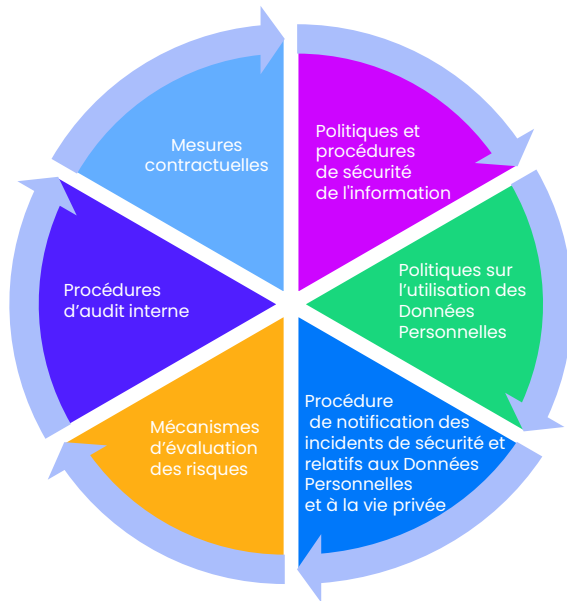
Nom du Sous-traitant ultérieur	Objet de la sous-traitance	Adresse	Lieu depuis lequel la prestation confiée est réalisée	Encadrement des transferts hors UE
Google	Hébergement des données (GCP)	/	Europe	N/A
Zendesk	Sunshine - Channel / Message broker (outil pour la messagerie instantanée)	1019 Market Street San Fransisco CA94103	USA	N/A
<b>Les sous-traitants ultérieurs listés ci-dessous ne participent aux traitements que si et seulement si, ce service est concerné par l'Offre sélectionnée par le Responsable du traitement :</b>				
Google	Hébergement des données liées à l'utilisation de l'Agenda (GCP)	/	Europe	N/A
Claranet	Hébergement HDS des données liées à l'utilisation de l'Agenda (uniquement pour les données de Santé)	2 Rue des Landelles, 35510 Cesson-Sévigné	France	N/A
NP6	Outil pour l'envoi des Mails de Marketing	104 bis quai des Chartrons 33000 Bordeaux	France	N/A
Atsukè	Routeur SMS pour les campagnes SMS Marketing et SMS liés à la prise de rdv en ligne (Agenda)	2 rue des Quatre Fils 75003 Paris	France	N/A
Twilio	SendGrid Email API (routeur mail Agenda)	3 Dublin Landings, North Wall Quay, Dublin 1, Ireland	USA	CCT
Brevo	Routeur email (solicitation d'Avis)	106 boulevard Haussmann, 75008 Paris	UE	N/A

## SOUS-ANNEXE C

### MESURES DE SECURITE PRISES PAR LE SOUS-TRAITANT

#### 1. Procédures et mesures de contrôles

Le Sous-traitant accepte de mettre en œuvre des mesures de contrôle et des procédures appropriées, notamment :



#### 2. Contrôle d'accès aux locaux, installations et systèmes

Le Sous-traitant maintient les serveurs, les bases de données pertinentes, et les autres matériels et/ou composants logiciels qui stockent des informations et Données Client dans un centre de données sécurisé dont l'accès est contrôlé et surveillé afin de n'admettre uniquement que le personnel autorisé.



#### 3. Accès et supervision des utilisateurs

**Les fonctions et les responsabilités des utilisateurs et des profils utilisateur avec accès aux Données du Client et aux systèmes d'information sont définies.**

Le Sous-traitant adopte des mesures visant à informer les utilisateurs sur les règles de sécurité ayant un effet sur l'exécution de leurs fonctions et les conséquences s'ils venaient à enfreindre ces règles.

Les Données du Client sont protégées de manière appropriée dans la mesure du possible (par ex. contrôles d'accès importants, gestion des départs, séparation des fonctions, processus documentés, etc.).

Les protocoles en texte clair (ftp, telnet, etc.), ne peuvent pas être utilisés pour l'accès ou le transfert des Données du Client. Seul le protocole TLS est accepté (https, sftp, ftps, etc ..).

Le Sous-traitant assure la sécurité des processus et des procédures pour la manipulation ou l'élimination des supports physiques ou des équipements qui peuvent contenir des Données du Client : le Sous-traitant adopte également des mesures de sécurité complémentaires pour gérer les risques découlant de l'utilisation des appareils mobiles et pour protéger les informations consultées, traitées et stockées sur des sites de télétravail.

Les Données du Client sont séparées physiquement, ou logiquement si elles se trouvent sur une base de données ou un environnement virtuel (VM), des autres données du Sous-traitant. Si les Données du Client ne sont pas physiquement séparées des autres données, systèmes ou applications non liées au Responsable de Traitement, le Sous-traitant fournira les contrôles de sécurité appropriés, notamment les contrôles d'accès.

Le Sous-traitant s'engage à vérifier et à surveiller régulièrement les activités de traitement des systèmes d'information afin d'assurer la protection des Données du Client.

Le Sous-traitant accepte de fournir promptement des informations détaillées, et de démontrer son entière coopération avec le Responsable du Traitement concernant toutes les demandes de renseignements jugées nécessaires par celui-ci pour déterminer la portée ou l'étendue d'un risque en matière de sécurité concernant les garanties physiques, procédurales, matérielles ou techniques du Sous-traitant relatives à la confidentialité, à l'intégrité ou à la disponibilité des Données du Client.

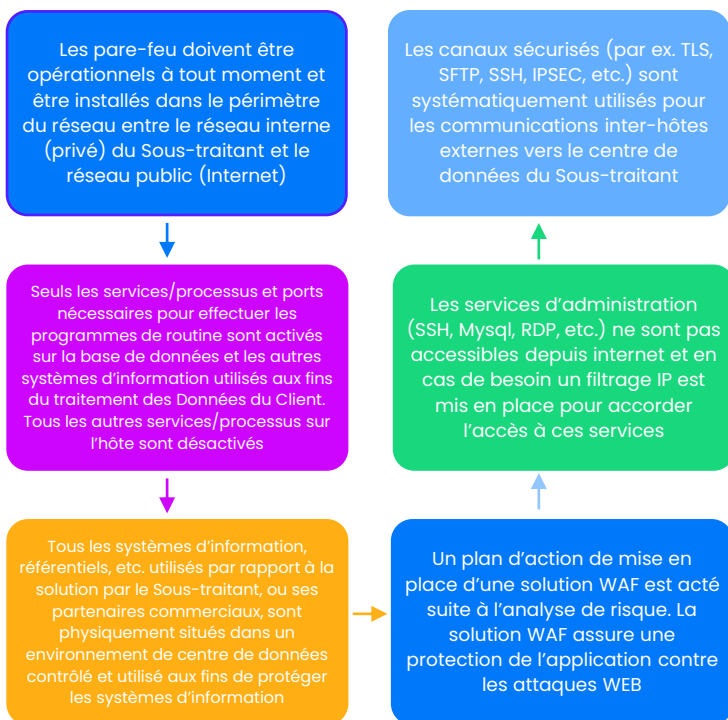
#### 4. Accès logique, d'entrée et de transmission

Le Sous-traitant utilise des mesures de contrôle d'accès logique efficaces sur tous les systèmes utilisés pour créer, transmettre, ou traiter les Données du Client, ces mesures incluant notamment:

- L'authentification de l'utilisateur, lequel doit utiliser des identifiants uniques (« ID utilisateurs ») et nominatifs ; les ID utilisateurs partagés ne répondent pas au niveau de sécurisation minimum de la Politique de Sécurité ;
- Une stratégie de mots de passe suffisamment complexes et robustes, conformément aux recommandations de la Cnil ;
- Les droits d'accès/privileges de l'utilisateur aux ressources d'informations contenant les Données du Client doivent être accordés sur la base d'un besoin réel en lien avec les fonctions et missions de l'utilisateur ;
- L'accès des utilisateurs aux Données du Client doit être immédiatement supprimé dès le départ de l'utilisateur ou si ce dernier vient à changer de fonctions et que ses nouvelles fonctions ne nécessitent pas d'y accéder ;
- Les mots de passe par défaut et les paramètres de sécurité doivent être modifiés dans les produits/applications tiers utilisés pour prendre en charge les Données du Client ;
- Les prestataires de services tiers doivent être soumis aux mêmes conditions et obligations en matière de sécurité que les utilisateurs autorisés du Sous-traitant lorsqu'ils traitent les Données du Client ;
- Revalide annuellement la justification des comptes utilisateur client et les autorisations associées ayant accès à des données à caractère personnel.

## 5. Architecture de sécurité réseau

Le Sous-traitant utilise des mesures de contrôle d'accès réseau efficaces sur tous les systèmes utilisés pour créer, transmettre, ou traiter les Données du Client, ces mesures incluant notamment :



## 6. Contrôles de la gestion de la vulnérabilité

Le Sous-traitant **utilise des mesures de contrôle de la gestion de la vulnérabilité efficaces** sur tous les systèmes qu'il utilise pour créer, transmettre, ou traiter les Données du Client, ces mesures incluant notamment :

- ❑ **Déploiement des dispositifs de prévention et de détection réseau** pour contribuer au filtrage des e-mails d'hameçonnage et des logiciels malveillants avant qu'ils n'atteignent les postes de travail gérés par le Sous-traitant et ayant un accès direct ou indirect aux données à caractère personnel ;
- ❑ **Déploiement d'un logiciel de prévention et de détection antivirus et anti-logiciels malveillants** de type EDR sur tous les postes de travail et serveurs compatibles. La couverture des serveurs Linux est en cours de mise en place par le Sous-traitant ;
- ❑ **Configuration du verrouillage d'écran automatique pour limiter l'accès aux postes de travail laissés sans surveillance** qui stockent, traitent ou accèdent à des données à caractère personnel ;
- ❑ **Maintien d'un processus et d'une pratique de gestion des correctifs standard** afin d'assurer la protection de tous les serveurs et les appareils utilisés pour l'accès, le traitement ou le stockage des Données du Client ;
- ❑ Les appareils (postes et serveurs) et les documents contenant des Données du Client doivent permettre l'identification des informations consultées, être inventoriés et accessibles **uniquement aux utilisateurs qui sont autorisés à accéder aux données conformément au document de sécurité** ;
- ❑ **Le Sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures visant à éviter le vol, la perte ou l'accès non autorisé aux Données du Client** lors des opérations de transmission et de transfert.
- ❑ **Procéder régulièrement à des contrôles afin de s'assurer que les Données du Client sont protégées** ;
- ❑ **Tout incident de sécurité de l'information qui implique des Données Client sera signalé au Responsable du Traitement** dans les conditions prévues dans l'Accord sur la protection des données personnelles.

## 7. Sauvegarde, récupération et disponibilité de données

- ❑ Le Sous-traitant met en place des moyens de reprise après sinistre.
- ❑ Le Sous-traitant **utilise des moyens pour la sauvegarde et la restauration des données**, des services et des communications.
- ❑ Le Sous-traitant met en œuvre les fonctions de reprise après sinistre conçues pour rétablir les fonctionnalités du système contenant des données à caractère personnel dans un délai convenu entre les parties.
- ❑ Le Sous-traitant **veillera à systématiquement rendre les Données du Client inaccessibles autrement que par le personnel habilité du Sous-traitant** (par ex. les sauvegardes externalisées devront systématiquement être chiffrées).

## 8. Audit de sécurité

Le Sous-traitant réalise régulièrement **des audits de sécurité et des opérations de « BugBounty »** (test de sécurité) sur le périmètre applicatif est infrastructure du SI objet des présentes Conditions Générales. **Suivi du score sécurité des applications web exposées à travers la solution SecurityScoreCard.**

## 9. Formation et sensibilisation

Le sous-traitant met en œuvre **un programme annuel obligatoire de sensibilisation à la sécurité destiné à ces employés et prestataires amenés à interagir avec les systèmes traitant des données à caractère personnel**. Ce programme est accompagné de plusieurs opérations de simulation de phishing.