

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU PRODUIT DE DIFFUSION

### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV), ci-après exposées, afférentes aux Services Ubiflow sont régulièrement portées à la connaissance du Client pour lui permettre de passer commande.

Les présentes CGV ont pour objet de déterminer les conditions générales dans lesquelles Ubiflow commercialise ses différents services de diffusion d'annonces. Elles en constituent les conditions essentielles et déterminantes et prévalent sur toutes les conditions générales et/ou tout autre document émanant du Client, quels qu'en soient les termes. Ainsi, toute commande adressée à la société Ubiflow implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales, excepté si la société Ubiflow a accepté de manière expresse d'inclure des clauses particulières avant la date de formation du contrat.

### ARTICLE 2 : COMMANDES

Les commandes doivent être émises auprès de la société Ubiflow par retour d'un exemplaire du devis, daté, tamponné et signé pour accord par le Client ainsi qu'un RIB, un extrait K bis et un mandat de prélèvement SEPA, par télécopie, courriel ou courrier postal. Aucune commande ne pourra être annulée sans l'accord écrit d'Ubiflow. En cas d'acceptation d'annulation de la commande, le Client s'engage à régler la ou les parties de la prestation déjà effectuée. L'annulation ne peut se faire que par lettre recommandée avec accusé de réception. Les acomptes versés par le Client ne constituent en aucun cas des arrhes dont l'abandon autoriserait ce dernier à se dégager du contrat.

### ARTICLE 3 : DÉLAI D'ENGAGEMENT

La durée contractuelle est précisée sur le devis, laquelle peut être différente d'une prestation à l'autre et prend effet à compter du premier mois d'abonnement facturé. Il se renouvellera ensuite de plein droit par tacite reconduction pour des périodes successives d'une année sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de 1 (un) mois précédant chaque période. La reconduction du présent contrat donnera lieu à une révision du prix des prestations fournies, conformément à l'article 6.1 des présentes CGV.

### ARTICLE 4 : OBLIGATION DU CLIENT

Pour l'exécution de la prestation, le Client s'engage à fournir tous les éléments nécessaires à la bonne exécution de ladite commande de prestation. Ces éléments devront être complets et de qualité (ex : respect des champs obligatoires), ceci afin de permettre une exécution de la prestation dans les règles de l'art. Par ailleurs, le Client est responsable des données qu'il souhaite rendre publiques au travers du service Ubiflow. En outre, tous ces éléments devront être conformes aux bonnes mœurs et aux dispositions légales applicables aux produits et/ou services qui en font l'objet en France et/ou dans le pays où ils seront commercialisés. Conformément à la nature de ce contrat touchant à la multidiffusion d'annonces, l'acceptation des conditions générales vaut autorisation de diffusion. Tout retard, ou omission de communication de pièces relatives à ladite prestation entraînera, soit un report de livraison équivalent à ce délai supplémentaire engendré, soit une annulation ou facturation de la commande si tous les bons éléments nécessaires à la bonne exécution de la prestation ne sont pas fournis ou adaptés. Par ailleurs, le client mettra en œuvre les moyens pour se mettre en conformité avec les préconisations techniques, à savoir notamment la compatibilité avec les 2 dernières versions majeures de Internet Explorer, Mozilla Firefox et Google Chrome (et les configurations matériels afférentes).

### ARTICLE 5 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Le Client déclare expressément accepter la diffusion et la juxtaposition d'informations ou messages concurrents sur les différents supports web et notamment la diffusion d'annonces concurrentes et le référencement de professionnels concurrents.

Le Client déclare expressément accepter que tout ou partie des annonces de son portefeuille transmises sur la plateforme Ubiflow soient diffusées par Ubiflow sur un ou plusieurs portails, et ce, sans notification préalable.

Le Client déclare expressément accepter que soient utilisées certaines données concernant ses annonces ou son activité sur la plateforme Ubiflow à des fins statistiques de manière anonyme, monétisées ou non.

Les crédits acquis, payés, livrés et non utilisés ne pourront en aucun cas faire l'objet de remboursement.

Des services gérés par des partenaires d'Ubiflow sont accessibles depuis la plateforme Ubiflow : le Client s'engage à se conformer aux conditions d'utilisation de ces partenaires, qui pourront être mises à disposition sur demande.

L'utilisateur s'engage à se conformer à toutes les conditions contenues dans le présent contrat. Le droit d'utiliser n'est transférable à aucune autre personne ou entité. L'utilisateur est responsable de toutes les utilisations de contrat (nom d'utilisateur et mot de passe) et de l'assurance que tous les utilisateurs de son compte se conforment entièrement aux dispositions du présent contrat. L'utilisateur sera responsable de la protection de la confidentialité de son mot de passe. Ubiflow aura le droit de changer ou de modifier les conditions applicables à l'utilisation du service par l'utilisateur. Ces changements, modifications, ajouts ou suppressions entreront en vigueur suivant le processus de notification en vigueur.

Le Client s'engage à respecter les règles de diffusion des portails, médias et réseaux sociaux sur lesquels il souhaite diffuser ses annonces. Il s'engage à respecter les bonnes pratiques et usage de leurs services. Par exemple et de manière non limitative, la duplication de contenus (images et textes) sur les supports de Google est quant à elle interdite par la marque qui se laisse le droit de suspendre la diffusion des posts du client en cas de non-respect de cette règle d'usage. Ubiflow ne saurait être tenu responsable en cas de non-respect de la part du Client de ladite règle.

### ARTICLE 6 : CONDITIONS D'UTILISATION DU PRODUIT DIFFUSION

#### 6.1. DÉFINITIONS

Les termes et expressions suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous :

**Espace client** : désigne un espace sécurisé sur Internet, accessible avec un login et un mot de passe, dédié à chaque client, espace dédié où sont accessibles tout ou partie des fonctionnalités d'Ubiflow.

**Client, Utilisateur, ou Vous**: personne physique ou morale ayant souscrit au Produit et/ou utilisant le Produit, quel que soit le mode de souscription utilisé, aux conditions définies dans le Contrat.

**Abonnement** : contrat de souscription mensuelle, trimestrielle ou annuelle à l'un des packs Ubiflow, conclu entre le Client et Ubiflow, qui donne lieu à l'accès à une ou plusieurs fonctionnalités du produit Diffusion.

**Produit Diffusion, ou Produit** : Solution qui permet de diffuser des annonces sur un ou plusieurs supports web.

**Site Ubiflow** : site Internet consultable à l'adresse [www.ubiflow.net](http://www.ubiflow.net).

**Support web** : sites, portails web, médias ou réseaux sociaux destinés à recevoir et publier des annonces dans le domaine de l'immobilier, automobile, nautisme ou de tout autre domaine. Ubiflow est partenaire et donc compatible avec de nombreux Supports web. La liste des Supports web compatibles est disponible sur : [www.ubiflow.net](http://www.ubiflow.net).

**Packs d'abonnement** : versions d'abonnement qui définissent les fonctionnalités mises à disposition pour le Produit Diffusion.

#### 6.2. DESCRIPTION DU PRODUIT DIFFUSION

Ce Produit est conçu par Ubiflow qui confère au Client le droit d'utiliser ce Produit. Le Produit est réservé à une utilisation par le Client qui y a souscrit.

Le Produit Diffusion est une solution qui a pour objet notamment, selon le Pack choisi, la diffusion d'annonces vers un ou plusieurs Supports Web et qui est enrichi de fonctionnalités diverses, ci-après énumérées et décrites.

- **Outil de saisie** : Cette fonctionnalité permet de saisir, créer et modifier une ou plusieurs annonces, destinée à la diffusion sur les supports web.

- **Diffusion des annonces** : Cette fonctionnalité permet de choisir les supports web pour une annonce donnée ou les annonces pour un support web donné. La fonctionnalité de Sélection Pertinente à disposition selon l'abonnement choisi permet de savoir en amont les annonces qui sont éligibles ou non à l'envoi vers certains portails.

- **Gestion des coordonnées spécifiques** : Cette fonctionnalité permet de définir un ou plusieurs critères de coordonnées spécifiques à une annonce ou à une typologie d'annonces. Si des coordonnées spécifiques sont paramétrées, elles primeront sur toute information spécifique liée aux contacts de l'annonce.

- **Remontée des annonces dans les premiers résultats** : Cette fonctionnalité permet à raison d'une fois par semaine d'actualiser la date de mise à jour pour toutes ses annonces en un seul clic et de faire remonter ses annonces dans les premiers résultats sur les supports web qui le prennent en compte.

- **Rapport de présence** : Rapport visible sur l'Espace Client sur chaque Annonce permettant au Client de s'assurer de sa bonne Diffusion sur chaque Support Web.

- **Personnalisation des photos** : Cette fonctionnalité permet d'ajouter des bandeaux, des images, un logo, du texte en filigrane ou un encart type Polaroid à une ou plusieurs photos de son ou de ses annonces. Les photos retouchées sont envoyées vers les supports web qui sont en mesure de les publier, dans le cas où un support web n'est pas en mesure de publier des photos personnalisées, les photos originales sont envoyées. La liste de ces supports web immobiliers est disponible sur [www.ubiflow.net](http://www.ubiflow.net).

- **Diffusion Sélective** : Cette fonctionnalité permet de filtrer les annonces en fonction de critères très précis qui font office de filtre avant envoi vers les supports web.

- **Sélection pertinente** : Fonctionnalité de l'Espace Client qui restitue au Client les conditions de diffusabilité de ses Annonces en regard des règles de diffusion des Supports Web. Ce dispositif est basé sur les règles de diffusion connues des Supports Web.

- **Multi-Utilisateur** : Fonctionnalité de l'Espace Client permettant de rattacher plusieurs utilisateurs à un même compte en leur affectant des rôles et droits spécifiques.

- **Compte centralisateur** : Fonctionnalité permettant le regroupement des flux vers un compte unique : Compte Centralisateur, avec la possibilité de générer un seul flux sortant sur toutes les annonces du Compte centralisateur. C'est un principe de multi-émetteur.

### 6.3. ACTIVATION DU PRODUIT - INSTALLATION

Les appareils permettant l'accès au Produit sont à la charge exclusive du Client, de même que les frais de télécommunication liés à leur utilisation.

Avant toute installation du Produit, il appartient au Client de vérifier l'état de l'appareil auquel il est destiné.

#### 6.3.1 Installation – Activation par Ubiflow

L'installation du Produit Diffusion s'effectue en premier lieu par les équipes d'Ubiflow, pour Vous rendre opérationnel à diffuser vos annonces vers un ou plusieurs Supports web.

Les autres fonctionnalités nécessitant un paramétrage par les équipes Ubiflow au moment du branchement ou au moment de leur souscription sont :

- **Diffusion Sélective**

- **Personnalisation des photos**

- **Outil de saisie**

- **Coordonnées spécifiques**

- **Rapport de présence** : cette fonctionnalité est activée par défaut à l'installation d'un Pack Expert,

- **Sélection pertinente** : cette fonctionnalité est activée par défaut,

- **Multi-utilisateur**

- **Compte centralisateur**

#### 6.3.2 Installation – Activation par le Client

Par la suite, votre concours est nécessaire pour le fonctionnement total de certaines fonctionnalités.

Après avoir pris connaissance des présentes Conditions d'Utilisation, certaines fonctionnalités du Produit doivent être installées et paramétrées par le Client à partir de son Espace Client, dans la rubrique correspondant à la fonctionnalité du Pack souscrit.

- **Remontée des annonces dans les premiers résultats** : Le Client doit cliquer sur le bouton « Remonter mes annonces dans les premières places » à chaque fois qu'il souhaite activer la mise à jour globale de ses annonces, dans la limite d'une fois par semaine ou sélectionner la remontée en tête de liste automatique depuis la rubrique "Mes informations personnelles"

### ARTICLE 7 : PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

La prestation est facturée selon le devis signé préalablement par le Client. Les devis sont émis par Ubiflow pour une durée de validité indiquée sur le devis à compter de la date d'émission. En tout état de cause, les prix s'entendent toujours hors taxes et nets d'escompte. Toute modification du taux de TVA ou toute taxe nouvelle qui deviendrait applicable serait répercutée sur le prix H.T. Les modalités de règlement sont de 10 jours pour les prélèvements. Tout impayé notamment défaut de provision et/ou refus par la banque d'Ubiflow suite à un rejet de prélèvement, sera considéré comme un retard de paiement. En cas de rejet de paiement les frais de traitement de ce rejet seront dus par le Client à Ubiflow. De convention expresse, le défaut ou retard de paiement entraînera de plein droit : le droit de demander le paiement des intérêts au taux légal ou, à son choix, une majoration de retard égale à 3 fois le taux d'intérêts légal, par mois de retard. Le droit de suspendre sans délai cette prestation de service dans le cadre de prestations récurrentes notamment. Cette suspension du service pour ce motif ne donnera droit au versement d'aucun dédommagement et ne mettra fin en aucune façon à la durée d'engagement du Client. Le droit de facturer une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros en cas de retard de paiement (décret n°2012-1115 J.O du 4 octobre 2012). Le Client s'interdit d'exercer un droit de rétention quelconque sur le prix dû aux échéances, ni d'opérer quelque compensation.

#### 7.1. RÉVISION DES PRIX

Le service DIFFUSION est souscrit sous la forme d'un abonnement pour une durée initiale qui lui est propre, telle qu'indiquée sur le devis et prenant effet à la date de signature dudit devis.

A défaut de mention expresse sur le devis, le CLIENT reconnaît et accepte que la souscription aux services est fixée par défaut à 1 an à compter de la date de signature du devis.

La durée de chaque service est renouvelable de plein droit par tacite reconduction pour des périodes successives d'un an, aux mêmes termes et conditions, sauf dénonciation par l'une ou l'autre partie adressée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 1 mois avant la date de renouvellement de la période en cours.

Les parties conviennent que le prix de l'abonnement est révisable annuellement et qu'UBIFLOW se laisse le droit de définir elle-même le taux de révision à appliquer.

La révision du prix aura lieu pour la première fois à la date de renouvellement de la période en cours.

UBIFLOW informera le CLIENT du prix révisé au plus tard trente (30) jours avant l'émission de la première facture suivant la date de révision du prix pour chaque période successive.

### ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉ

Ubiflow s'engage à exécuter la prestation avec tout le soin en usage dans sa profession et à se conformer aux règles de l'art en

vigueur. En outre, sous réserve de toute disposition légale impérative contraire, il est expressément spécifié que la société Ubiflow n'est tenue que par une obligation de moyens et non de résultats. Ubiflow s'engage à fournir ses meilleurs efforts afin de mettre à disposition les annonces auprès des Supports Web retenus par le Client. En aucun cas, Ubiflow ne peut être responsable de dommages directs ou indirects dus à un retard de livraison, un manquement ou une avarie. Le client a pris le soin de souscrire à une assurance pour toutes conséquences dommageables des actes dont il pourrait être tenu pour responsable au titre des présentes.

#### **ARTICLE 9 : FORCE MAJEURE**

La responsabilité d'Ubiflow ne pourra être engagée en cas de survenance d'un événement insurmontable et imprévisible. Constituent des événements de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français, toute interruption des télécommunications, défaillance du réseau de distribution d'électricité, perte de connectivité à Internet quels que soient les équipements où le réseau en cause, dès lors qu'ils ne sont pas sous le contrôle d'Ubiflow et susceptibles d'affecter le bon déroulement des prestations d'Ubiflow.

#### **ARTICLE 10 : RÉFÉRENCES**

Le Client autorise Ubiflow à faire mention de sa raison sociale et son logo au nombre de ses références, ainsi que de la désignation des prestations effectuées.

#### **ARTICLE 11 : CONVENTION DE PREUVES**

Les archives conservées dans les systèmes informatiques d'Ubiflow seront conservées dans des conditions raisonnables de sécurité et considérées comme preuve des communications et prestations intervenues entre les parties. A ce titre, le Client et Ubiflow reconnaissent expressément une valeur probante aux courriers et fichiers électroniques échangés entre eux. Ainsi, toute communication entre les parties, qui n'entraînera pas de modification par rapport aux obligations prévues par les présents, contrat et Conditions Générales, pourra se faire par voie électronique.

#### **ARTICLE 12 : RÉSILIATION ANTICIPÉE**

En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des parties de quelque obligation mise à sa charge par le présent contrat, l'autre partie pourra adresser à la partie responsable de l'inexécution une mise en demeure, par e-mail ou lettre recommandée avec accusé réception, d'avoir à exécuter son obligation ou cesser son comportement prohibé par le contrat. Dans une telle hypothèse, si la mise en demeure reste sans effet à l'expiration d'un délai de 8 (huit) jours à compter de cette réception, la partie victime de l'inexécution pourra si bon lui semble résilier de plein droit le présent contrat sans préavis. Le contrat peut être résilié par Ubiflow à tout moment, sans préavis, dans les cas suivants :

- si le Client fait l'objet d'une procédure de redressement judiciaire au cours de laquelle l'administrateur s'est prononcé pour la non continuation du présent contrat, ou si le Client fait l'objet d'une procédure de liquidation judiciaire.
- en cas de force majeure (cf art. 8)
- en cas de non respect par le Client des règles d'ordre public édictées par le Législateur.

#### **ARTICLE 13 : EFFET DE LA FIN DU CONTRAT**

Il est expressément convenu entre les parties qu'à la cessation du présent contrat, pour quelque raison que ce soit, les obligations déjà échues resteront dues. A ce titre, le Client versera à Ubiflow, dans un délai de 15 (quinze) jours, toutes les sommes correspondantes, cela quelque soit leur date d'échéance.

#### **ARTICLE 14 : CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

De convention expresse, et nonobstant toute clause contraire, Ubiflow se réserve la propriété des produits et services vendus jusqu'au paiement de l'intégralité du prix, étant précisé que seul l'encaissement effectif du prix vaudra paiement.

#### **ARTICLE 15 : LOI APPLICABLE / LITIGES**

Les présents, contrat et conditions générales, sont soumis au Droit Français. En cas de litige concernant la validité, l'exécution, l'interprétation et/ou la rupture des présents, contrat et Conditions Générales, les parties conviennent de s'efforcer de résoudre à l'amiable ledit litige dans un délai d'un mois à compter de la date de survenance de ce dernier. A défaut d'accord dans ce délai, la partie la plus diligente pourra saisir le tribunal de commerce de Rennes (FRANCE) auquel les parties attribuent expressément compétence, et ce même en cas d'appel en garantie et de pluralité de défendeurs.

#### **ARTICLE 16 : COLLECTE DE DONNÉES PERSONNELLES**

##### **16.1 Définitions et Rôle des parties au sens du RGPD:**

«**Données**» : désigne tous types d'informations et/ou données auxquelles le Client a accès dans le cadre des relations contractuelles, quel que soit le format ou le support, que ce soit des Données Personnelles (définies ci-après) ou non (ex : données financières, opérateurs, clients, partenaires, stratégiques, techniques, professionnelles, administratives, commerciales, juridiques, comptables ...)

«**Données Personnelles**» : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée comme telle, soit directement soit indirectement par regroupement d'informations, par référence à un numéro d'identification ou à des éléments qui lui sont propres : nom, adresse, numéro de téléphone, adresse IP, adresse email, numéro d'immatriculation d'un véhicule, matricule professionnel, identifiant/login, mot de passe, données de connexion, etc.

«**Traitement**» : désigne toutes opérations portant sur des informations, quel que soit le procédé utilisé (automatisé ou non automatisé). Sont donc visées toutes formes de traitement des Données, que ce soit sur support informatique ou autres (papier, enregistrement vidéo, audio, ...). S'agissant en particulier de Données Personnelles, il peut s'agir d'opérations de collecte, d'enregistrement, d'organisation, de conservation, d'adaptation, de modification, d'extraction, de consultation/visualisation, de diffusion ou de mise à disposition.

« **RGPD** » : désigne le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.

Le Client est RESPONSABLE DES TRAITEMENTS au regard du RGPD pour l'ensemble des services auxquels il a souscrit auprès d'UBIFLOW.

Ubiflow est SOUS-TRAITANT du Client au regard du RGPD, à ce titre UBIFLOW est autorisée à traiter, pour le compte du Responsable des traitements, les Données Personnelles nécessaires pour fournir le Service.

##### **16.2 Traitements**

Les Traitements des Données Personnelles réalisés par UBIFLOW sont disponibles et listés dans le registre des traitements RGPD maintenu par UBIFLOW.

Les Traitements impliquant les Données Personnelles du Client peuvent être fournis sur simple demande en adressant un courrier électronique à UBIFLOW à l'adresse [privacy@ubiflow.net](mailto:privacy@ubiflow.net) soit en envoyant un courrier à UBIFLOW – La Vallée – 35830 BETTON.

##### **16.3 Obligations générales d'Ubiflow**

De manière générale, UBIFLOW s'engage à :

- Traiter les Données suivant les finalités du Service et se conformer aux normes techniques et aux bonnes pratiques applicables ;
- N'agir que sur la seule instruction préalable du Client ;
- Ne pas prendre une copie des Données, ne pas les

communiquer à des tiers et à ne pas les utiliser à des fins autres que celles nécessaires à l'exécution du service;

- Ne pas exploiter ou traiter pour son propre compte et/ou pour le compte de tiers, à quelque fin que ce soit et de quelque manière que ce soit, les Données qui lui sont confiées par le Client, Responsable de traitement;
- Mettre tous les moyens en sa possession au regard des stipulations contractuelles et des règles de l'art pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles qui lui sont confiées ;
- Prendre les précautions, les mesures et garanties nécessaires afin de préserver la confidentialité et la sécurité des Données et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement, mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les Données contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès autorisé, notamment lorsque le Traitement comporte des transmissions de Données dans un réseau, ainsi que contre toute forme de traitement illicite ;
- Sensibiliser le Responsable de traitement aux risques éventuels liés aux Traitements mis en œuvre ;
- Notifier au Responsable de traitement toute survenance de faille de sécurité impactant directement ou indirectement les Données ou Traitements le concernant ;
- Procéder à des sauvegardes régulières des Données ;
- Procéder régulièrement à des tests d'intrusion (ou Pentest) conformément aux dispositions du RGPD ;
- Intervenir pour la correction des anomalies et vulnérabilités suivant les délais convenus dans les conditions contractuelles ;
- Maintenir les matériels nécessaires au bon fonctionnement du Service, en ce compris toute nouvelle version, correctif, sauvegarde, archivage ou mise à jour, sans virus informatique, ver, bombe logique, cheval de Troie ou autre code destructeur, hostile ou espion ;
- Garantir la confidentialité des Données Personnelles traitées ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles en vertu de la présente :
  - 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 ;
- Ne prendre aucune copie des Données du Client / Responsable de traitement, sauf accord exprès de ce dernier ;
- 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 énoncés à l'article 25 du RGPD ;
- Prendre en compte toute mise à jour, correction, suppression ou autres modifications communiquées par le Responsable de traitement concernant les Données ;
- Procéder à la destruction des Données hébergées en respect des dispositions du RGPD.
- Désigner un interlocuteur privilégié chargé de représenter UBIFLOW. Cet interlocuteur privilégié devra être doté de l'expérience, de la compétence, de l'autorité et des moyens nécessaires à l'exercice de sa mission.

#### **16.4 Obligations générales du responsable de traitements**

De manière générale, le Responsable de traitement s'engage à :

- Fournir à UBIFLOW les Données nécessaires à la sous-traitance ;
- Documenter par écrit toute instruction concernant le/les Traitement(s) de Données Personnelles effectué(s) par UBIFLOW ;
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du Traitement, au respect des obligations mises à la charge d'UBIFLOW par le RGPD ;
- Superviser le Traitement ;
- Désigner un interlocuteur privilégié chargé de représenter le Responsable de traitement. Cet interlocuteur privilégié devra être doté de l'expérience, de la compétence, de l'autorité et des moyens nécessaires à l'exercice de sa mission.

#### **16.5 Droits**

Conformément aux dispositions du RGPD, le Client peut exercer un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données personnelles. Il peut exercer ce droit en adressant un courrier électronique à UBIFLOW à l'adresse [privacy@ubiflow.net](mailto:privacy@ubiflow.net) soit en envoyant un courrier à UBIFLOW – La Vallée – 35830 BETTON.

Conditions générales Ubiflow V11 juin 2023

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE CONTACT MANAGER

### PREAMBULE

La Société **UBIFLOW**, Société par actions simplifiée au capital social de 100.000 euros, immatriculée au RCS de Rennes sous le numéro 429 751 654, sise La Vallée – 35830 BETTON, prise en la personne de son représentant légal dûment habilité à conclure les présentes, développe et commercialise des solutions logicielles destinées à l'amélioration de la visibilité digitale des professionnels de la vente (*ci-après « UBIFLOW »*).

Dans le cadre de son activité, UBIFLOW propose notamment des solutions de diffusion d'annonces immobilières et automobiles sur des sites Internet.

Parmi ces solutions, UBIFLOW a développé le service CONTACT MANAGER, qui permet aux CLIENTS d'accélérer et de suivre le traitement commercial des demandes de renseignements récoltées via leurs ANNONCES sur Internet.

Le CLIENT est un professionnel de la vente de biens immobiliers ou de véhicules d'occasion qui diffuse (ou souhaite diffuser) ses ANNONCES sur le réseau Internet.

Le CLIENT souhaite bénéficier d'un service lui permettant de comptabiliser et gérer de manière homogène les demandes de renseignement effectuées par ses CONTACTS sur l'ensemble des sites Internet sur lesquels il dépose des ANNONCES.

C'est dans ce contexte que les PARTIES se sont rapprochées aux fins de définir les conditions dans lesquelles le CLIENT pourra bénéficier du service CONTACT MANAGER.

### IMPORTANT

TOUTE SOUSCRIPTION AU SERVICE CONTACT MANAGER PAR LE CLIENT IMPLIQUE L'ACCEPTATION SANS RÉSERVE PAR CELUI-CI DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES.

### ARTICLE 1. DEFINITIONS

Dans le cadre des présentes Conditions Générales de Service, les termes suivants auront la signification donnée ci-dessous :

« **ADRESSE UBIFLOW** » désigne l'adresse créée par UBIFLOW qui permet de suivre les DEMANDES des CONTACTS. Il s'agit de la fonctionnalité Mail Tracking,

« **TRACEUR UBIFLOW** » désigne un traceur téléphonique soumis par UBIFLOW qui permet de rediriger les appels des CONTACTS. Il s'agit de la fonctionnalité Call tracking.

« **ANNONCE** » désigne la diffusion d'une offre de bien par le CLIENT sur un SUPPORT WEB.

« **CLIENT** » : désigne tout professionnel qui diffuse des annonces sur Internet pour faire connaître et faire valoir, auprès du public, ses produits, ses services ou son activité au moyen d'ANNONCES sur son propre site Internet ou sur des SUPPORTS WEB et qui souhaite bénéficier, à titre professionnel, du service CONTACT MANAGER développé par UBIFLOW.

« **COMPTE CLIENT** » : désigne le compte technique permettant l'accès au service ainsi que l'accès aux CONTACTS.

« **CONTACT** » désigne toute personne physique formulant des DEMANDES concernant une ANNONCE du CLIENT sur un SUPPORT WEB.

« **CONTACT MANAGER** » désigne le service proposé aux CLIENTS par UBIFLOW consistant en un suivi centralisé des DEMANDES émises par des CONTACTS et relatives à des ANNONCES publiées sur des SUPPORTS WEB.

« **CONTRAT** » : désigne les documents contractuels, stipulés à l'article 2 des présentes, encadrant la mise à disposition et l'utilisation du service CONTACT MANAGER.

« **COURRIEL UBIFLOW** » : désigne les courriers électroniques adressés par UBIFLOW au CLIENT concernant la transmission des DEMANDES, décrits à l'article 5.4.

« **DEMANDE** » désigne les demandes écrites de renseignement effectuées par les CONTACTS sur les SUPPORTS WEB, à l'attention des CLIENTS dans le cadre de leurs ANNONCES.

« **DIFFUSION** » : désigne la solution logicielle développée par UBIFLOW ayant pour objet notamment, selon la formule choisie, la diffusion d'annonces vers un ou plusieurs SUPPORTS WEB et qui est enrichie de

fonctionnalités diverses. Les Conditions Générales de Vente de la solution DIFFUSION sont disponibles :

[https://espace-client.ubiflow.net/docs/Conditions\\_generales\\_de\\_vente\\_de\\_diffusion\\_2022.pdf](https://espace-client.ubiflow.net/docs/Conditions_generales_de_vente_de_diffusion_2022.pdf)

« **ESPACE CLIENT** » : désigne l'espace attribué par UBIFLOW au CLIENT sur le site Internet <https://www.ubiflow.net/> permettant au CLIENT de bénéficier du service CONTACT MANAGER.

« **ETABLISSEMENT** » : désigne toute structure disposant d'une adresse postale, électronique et d'un numéro de téléphone unique.

« **INFORMATIONS CONFIDENTIELLES** » : désigne toutes les informations financières, juridiques, techniques, commerciales, stratégiques, ainsi que les données, documents de toute nature, dessins, concepts, secrets de fabrication, savoir-faire, systèmes d'information, logiciels, transmis ou portés à la connaissance d'une PARTIE au titre du CONTRAT, quels que soient la forme et/ou les supports utilisés.

« **PARTIES** » : désigne ensemble UBIFLOW et le CLIENT ayant souscrit au présent CONTRAT.

« **SUPPORT WEB** » désigne les SUPPORTS WEB COMPATIBLES et les SUPPORTS WEB NON-COMPTABLES.

« **SUPPORT WEB COMPATIBLE** » : désigne un SUPPORT WEB partenaire d'UBIFLOW dont la liste est disponible sur le site [www.ubiflow.net](http://www.ubiflow.net) et qui a été rendu compatible avec le service CONTACT MANAGER par UBIFLOW.

« **SUPPORT WEB NON-COMPATIBLE** » : désigne, d'une part, un SUPPORT WEB partenaire d'UBIFLOW qui n'a pas encore été rendu compatible par UBIFLOW et, d'autre part, un SUPPORT WEB non partenaire d'UBIFLOW.

« **SITE** » : désigne le site Internet <https://www.ubiflow.net>, édité et exploité par UBIFLOW.

### ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le CONTRAT est composé des documents contractuels suivants :

- Les Conditions Générales de vente en vigueur,

Il est entendu que ces documents contractuels s'expliquent mutuellement.

Toutefois en cas de contradiction ou de divergence entre les termes de ces documents contractuels, ils prévaudront dans l'ordre où ils sont énumérés ci-dessus.

### ARTICLE 3. OBJET - MODIFICATION

Le présent CONTRAT a pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation du service CONTACT MANAGER par un CLIENT ainsi que les droits et obligations respectifs des PARTIES induits par l'utilisation de ce service.

UBIFLOW se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente. Ces modifications seront portées à la connaissance du CLIENT au moyen d'une notification adressée par courriel à l'adresse énoncée à l'article 5.3. des présentes dix (10) jours avant l'entrée en vigueur des changements. En cas de modifications substantielles des présentes, il convient de distinguer les hypothèses suivantes :

- Soit le CLIENT consent auxdites modifications substantielles, auquel cas celles-ci entreront automatiquement en vigueur dix (10) jours ouvrés à compter de la notification sans autre formalité ;
- Soit le CLIENT refuse expressément les modifications substantielles, auquel cas les conditions contractuelles applicables au jour de l'engagement initial seront maintenues jusqu'au terme de l'engagement. Le CLIENT devra impérativement confirmer son refus d'appliquer les nouvelles Conditions Générales de Vente par lettre recommandée avec accusé de réception dans les dix (10) jours suivant la réception du courriel précité.

### ARTICLE 4. NATURE DU CONTRAT

Le présent CONTRAT ne confère en aucun cas au CLIENT la qualité de salarié, mandataire, agent ou représentant d'UBIFLOW.

Les PARTIES déclarent en outre que le présent CONTRAT ne peut en aucun cas être considéré comme un acte constitutif de personne morale ou d'une entité juridique quelconque, et que toute forme « d'affectio societatis » est formellement exclue de leurs relations.

## ARTICLE 5. SERVICE CONTACT MANAGER

### 5.1. PRÉSENTATION DU SERVICE CONTACT MANAGER

Le service CONTACT MANAGER permet aux CLIENTS, via la mise en place d'ADRESSES UBIFLOW (mail tracking) ou de TRACEUR UBIFLOW (call tracking), de centraliser l'ensemble des DEMANDES effectuées par des CONTACTS concernant des ANNONCES sur des SUPPORTS WEB.

A la suite de la souscription du CLIENT au service CONTACT MANAGER, une ADRESSE UBIFLOW et/ou un TRACEUR UBIFLOW est créé et remplace l'adresse électronique de contact ou le numéro de téléphone du CLIENT sur chaque SUPPORT WEB.

UBIFLOW procède à la formation des collaborateurs du CLIENT, conformément à l'article 5.6.

Lorsqu'un CONTACT, via une ADRESSE UBIFLOW, fait une DEMANDE sur un SUPPORT WEB, celle-ci est adressée directement à UBIFLOW qui confirme qu'il s'agit d'une demande de contact et la transmet au CLIENT dans un format uniformisé afin que ce dernier puisse y répondre de manière rapide et efficace.

Lorsqu'un CONTACT, via un TRACEUR UBIFLOW, fait une DEMANDE sur un SUPPORT WEB, l'appel transite par la solution proposée par UBIFLOW puis est renvoyé sur la ligne téléphonique du CLIENT, connu d'UBIFLOW et cela en temps réel.

#### 5.1.1 AUTRE FONCTIONNALITÉ DU SERVICE CONTACT MANAGER

Le LEAD MANAGER d'UBIFLOW est une 3ème grande fonctionnalité du service CONTACT MANAGER.

Il s'agit d'un outil de centralisation des CONTACTS issus d'une fonctionnalité de mail tracking ou call tracking, interne ou externe à l'offre d'UBIFLOW (selon étude de compatibilité), et ayant pour objectif de qualifier les CONTACTS et les rediriger à destination d'une force commerciale.

Les présentes Conditions Générales de vente ne s'appliquent à cette fonctionnalité que dès lors que le service de mail tracking et/ou de call tracking est issu de l'offre UBIFLOW.

### 5.2. MISE EN PLACE DU SERVICE CONTACT MANAGER

L'activation des fonctionnalités du service CONTACT MANAGER est effectuée dans un délai de 30 jours calendaires maximum suivant la réception de la validation du devis par UBIFLOW.

Dès lors que le service est mis en place et paramétré selon les modalités de l'abonnement, le CLIENT est contacté par notre service Relation Clients pour réaliser une formation du produit.

La mise en place de l'ADRESSE UBIFLOW, dans les flux d'annonces ou sur les supports web, est effectuée soit par le CLIENT, soit par UBIFLOW, selon les modalités stipulées ci-après.

#### 5.2.1. Mise en place de l'ADRESSE UBIFLOW par le CLIENT

UBIFLOW assigne au CLIENT une ADRESSE UBIFLOW ou un TRACEUR UBIFLOW.

Pour finaliser la mise en place du service CONTACT MANAGER, le CLIENT contacte le ou les SUPPORTS WEB et lui (leur) fournit l'ADRESSE UBIFLOW ou le TRACEUR UBIFLOW, communiqué par UBIFLOW.

#### 5.2.2. Mise en place de l'ADRESSE UBIFLOW par UBIFLOW

Lorsqu'UBIFLOW gère la diffusion d'annonces pour le compte du CLIENT et sur les SUPPORTS WEB souhaités, UBIFLOW prend en charge la mise en place du service CONTACT MANAGER, consistant à effectuer le changement d'adresse électronique ou les numéros de téléphone de contact auprès des SUPPORTS WEB et la mise en place de l'ADRESSE UBIFLOW ou du TRACEUR UBIFLOW

Lorsque le CLIENT souscrit au service CONTACT MANAGER sans avoir préalablement souscrit au service DIFFUSION d'UBIFLOW, UBIFLOW fournit au CLIENT l'ADRESSE UBIFLOW ou le TRACEUR UBIFLOW que ce dernier devra transmettre aux SUPPORTS WEB considérés.

Si le CLIENT avait préalablement souscrit à un abonnement auprès d'un ou

plusieurs SUPPORT(S) WEB, le CLIENT doit demander auxdits SUPPORTS WEB de modifier l'adresse de contact par l'ADRESSE UBIFLOW fournie ou le TRACEUR UBIFLOW.

Lorsque le CLIENT souscrit au service CONTACT MANAGER après avoir souscrit au service DIFFUSION d'UBIFLOW, UBIFLOW adresse aux SUPPORTS WEB COMPATIBLES utilisés dans le cadre du service DIFFUSION un courrier électronique notifiant la modification de l'adresse de contact pour l'ADRESSE UBIFLOW ou pour le TRACEUR UBIFLOW.

En outre, le CLIENT s'engage à informer lui-même les SUPPORTS WEB avec lesquels il est en contact direct (en particulier les SUPPORTS WEB NON-COMPATIBLES) du changement d'adresse de contact par l'ADRESSE UBIFLOW ou le TRACEUR UBIFLOW.

Le CLIENT reconnaît que UBIFLOW n'est tenue que d'une obligation de demander la modification de l'adresse de contact et ne saurait être responsable d'une absence de modification, ou d'une mauvaise modification de ladite adresse par un SUPPORT WEB.

#### 5.2.3. Espace client

Lors de sa formation, telle que décrite à l'article 5.6. ci-dessous, UBIFLOW fournit au CLIENT un identifiant personnel et adresse au CLIENT un email lui permettant de générer lui-même le mot de passe d'accès à son ESPACE CLIENT. Ce mot de passe sera crypté avant son stockage en base de données

Le CLIENT s'oblige à tenir ses identifiant et mot de passe rigoureusement secrets, à prendre toute mesure pour en préserver la confidentialité, et à avertir UBIFLOW en cas d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de son ESPACE CLIENT ou de ses identifiant et mot de passe dès qu'il en aura connaissance, par tous moyens. De convention expresse entre les PARTIES, toutes opérations effectuées au moyen des identifiant et mot de passe du CLIENT sont réputées émaner du CLIENT, qui en assure seul la garde.

### 5.3. DESTINATAIRES DES CONTACTS UBIFLOW

#### 5.3.1 Pour la fonctionnalité avec ADRESSE UBIFLOW

Lors la mise en place du service CONTACT MANAGER, le CLIENT se voit assigner une adresse électronique sur laquelle il recevra l'ensemble des COURRIELS UBIFLOW.

Par défaut, cette adresse est celle du COMPTE CLIENT.

Le CLIENT peut demander à UBIFLOW d'ajouter des adresses électroniques de réception des DEMANDES.

Le CLIENT peut demander à UBIFLOW que les COURRIELS UBIFLOW soient envoyés à des adresses spécifiques (ex. : 10 SUPPORTS WEB adressés à un collaborateur ; les 10 suivants à un autre collaborateur) selon les modalités décrites dans le paragraphe ci-après.

Sur demande du CLIENT, cette personnalisation des destinataires des COURRIELS UBIFLOW fait l'objet d'un devis par UBIFLOW. La personnalisation des COURRIELS UBIFLOW n'est possible que lorsqu'un élément permet d'identifier le destinataire particulier dans le texte du message (i.e. tout ou partie de la référence correspond à un collaborateur). En toutes hypothèses, le CLIENT reconnaît qu'UBIFLOW peut refuser cette personnalisation sans en justifier.

La mise en œuvre de la personnalisation des destinataires des COURRIELS UBIFLOW suppose la validation du devis par le CLIENT et est soumise au respect des présentes Conditions Générales de Ventes.

#### 5.3.2 Pour la fonctionnalité avec TRACEUR UBIFLOW

Lors de la mise en place de cette fonctionnalité, UBIFLOW transmet au(x) portail(s) un TRACEUR UBIFLOW permettant de transférer les CONTACTS téléphoniques vers le téléphone du CLIENT.

Au branchement, le CLIENT doit préciser à UBIFLOW le téléphone vers lequel les appels émanant du SUPPORTS WEB doivent être transférés.

Le CLIENT reçoit de manière hebdomadaire un COURRIEL UBIFLOW précisant l'ensemble des CONTACTS reçus.

#### **5.4. COURRIELS UBIFLOW POUR FONCTIONNALITÉ AVEC ADRESSE UBIFLOW**

##### **5.4.1. Identification des courriels pertinents**

UBIFLOW détermine la qualité de chaque DEMANDE émanant du SUPPORT WEB à destination de l'ADRESSE UBIFLOW.

Si le message électronique constitue une DEMANDE de la part d'un CONTACT, UBIFLOW adresse un courriel comme décrit à l'article 5.4.2. ci-dessous.

Si le message électronique est un courriel émanant du SUPPORT WEB (ex : courriel d'information sur de nouvelles fonctionnalités dudit SUPPORT WEB), UBIFLOW transmet ledit courriel tel quel.

Si le message électronique est un courriel n'émanant ni du SUPPORT WEB, ni d'un CONTACT faisant une demande de renseignement concernant une ANNONCE, et ne concerne donc pas une demande de renseignement dans le cadre d'une ANNONCE, UBIFLOW bloque ledit courriel et n'adresse aucun courriel au CLIENT.

Le CLIENT dégage UBIFLOW de toute responsabilité quant à l'identification des courriels pertinents.

##### **5.4.2. Courriel de contact en temps réel**

Lorsque des CONTACTS font des DEMANDES sur un SUPPORT WEB COMPATIBLE via une ADRESSE UBIFLOW, UBIFLOW s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour les transmettre au CLIENT toutes les 5 minutes et, en toutes hypothèses, dans un délai de 24 heures suivant chaque DEMANDE et à l'adresse stipulée à l'article 5.3. ci-avant.

A ce titre, le CLIENT reçoit un courriel ayant pour objet « Ubiflow vous transmet un contact » et pouvant contenir les informations suivantes :

- Nom du SUPPORT WEB ;
- Date et heure de la DEMANDE ;
- Référence de l'ANNONCE ;
- Lorsque l'ANNONCE est reconnue, lien vers l'ANNONCE ;
- Identité du CONTACT ;
- Numéro de téléphone du CONTACT ;
- Adresse électronique du CONTACT ;
- En pièce jointe, le courriel original du CONTACT.

La fourniture de l'ensemble des informations listées ci-dessus au sein de chaque COURRIEL UBIFLOW n'est pas garantie par UBIFLOW, considérant que le CONTACT peut ne pas avoir renseigné ces champs sur le SUPPORT WEB COMPATIBLE.

Lorsqu'un CONTACT fait une DEMANDE sur un SUPPORT WEB NON COMPATIBLE, UBIFLOW adresse au CLIENT, dans un délai de 24 heures suivant ladite DEMANDE et à l'adresse stipulée à l'article 5.3. ci-avant, un courriel ayant pour objet « Ubiflow vous transmet un contact » et pouvant contenir certaines des informations listées ci-dessus.

Dans le cadre d'une DEMANDE sur un SUPPORT WEB NON COMPATIBLE, UBIFLOW s'engage, en toutes hypothèses, à communiquer à minima le message du CONTACT, en pièce jointe du COURRIEL UBIFLOW.

##### **5.4.3. Courriel de synthèse**

Chaque lundi, avant midi, UBIFLOW adresse au CLIENT, à l'adresse stipulée à l'article 5.3. ci-avant, un courriel ayant pour objet « Ubiflow vous transmet la synthèse hebdomadaire de vos contacts », prenant la forme d'un tableau de synthèse contenant le total de DEMANDES émises par des CONTACTS sur les SUPPORTS WEB concernés.

La ligne « autres portails » du tableau contient les données des SUPPORTS WEB NON-COMPATIBLES.

Le courriel de synthèse ne contient pas le détail de chacune des DEMANDES.

Lorsqu'aucune DEMANDE n'a été émise sur les PORTAILS objets du service CONTACT MANAGER au cours de la semaine considérée, UBIFLOW adresse un courriel de synthèse faisant état de l'absence de DEMANDE.

#### **5.5 VISUALISATION DES DEMANDES SUR L'ESPACE CLIENT**

Au sein de l'onglet « Contacts Manager », le CLIENT peut consulter l'ensemble des demandes de contact et sélectionner les périodes qu'il souhaite consulter.

Le CLIENT a la possibilité de visualiser le détail des contacts par portail en cliquant sur le bouton "Contacts par portail" ou le détail des contacts par annonce en cliquant sur "Contacts par annonce". Les DEMANDES de contacts de la période sélectionnée et de tout autre filtre appliqué, peut faire l'objet d'un export au format CSV. Il est précisé que les DEMANDES de CONTACT peuvent être archivées par UBIFLOW dès que celles-ci sont antérieures à 365 jours.

#### **5.6. FORMATION**

Le CLIENT bénéficie d'une formation incluse dans la prestation lors de la mise en place du service CONTACT MANAGER afin de s'en voir présenter les fonctionnalités.

### **ARTICLE 6. OBLIGATIONS DE UBIFLOW**

UBIFLOW s'oblige à réaliser ses prestations dans le respect des règles applicables eu égard à l'objet du CONTRAT, telles que ces règles résultent des règles de l'art, normes européennes, lois, décrets, arrêtés et textes législatifs, réglementaires ou administratifs nationaux, locaux ou professionnels.

Il est expressément convenu entre les PARTIES que UBIFLOW est soumise à une obligation générale de moyens et qu'elle n'est tenue d'aucune obligation de résultat ou de moyen renforcé d'aucune sorte.

D'une manière générale, UBIFLOW ne saurait garantir que l'utilisation du service CONTACT MANAGER générera une augmentation du chiffre d'affaires au bénéfice du CLIENT.

#### **6.1. HEBERGEMENT - DISPONIBILITE**

UBIFLOW s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour rendre accessible le service CONTACT MANAGER 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de UBIFLOW et sous réserve des éventuelles pannes ou interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service CONTACT MANAGER.

Toutefois, UBIFLOW ne saurait être tenue responsable des perturbations, coupures et anomalies qui ne sont pas de son fait et qui affecteraient les transmissions par le réseau Internet et plus généralement par le réseau de communication, quelles qu'en soient l'importance et la durée.

Il est par ailleurs précisé que UBIFLOW se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité au service CONTACT MANAGER ou de suspendre tout ou partie dudit service pour des raisons de maintenance, pour l'amélioration et l'installation de nouvelles fonctionnalités, pour l'audit du bon fonctionnement ou encore en cas de dysfonctionnement ou de menace de dysfonctionnement.

#### **6.2. MAINTENANCE**

##### **6.2.1. Maintenance corrective**

UBIFLOW s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour faire effectuer les corrections techniques à apporter au service CONTACT MANAGER concernant les éventuelles anomalies de fonctionnement et/ou de conformité par rapport aux normes applicables en matière de sécurité.

A ce titre, il est précisé que les anomalies sont répertoriées en fonctions de la nature des dysfonctionnements constatés :

- UBIFLOW s'engage à corriger toute anomalie bloquante ou mettre en place une solution de contournement, dans un délai de 24 heure(s) ouvrées à compter de sa notification par le CLIENT. « Anomalie bloquante » désigne un dysfonctionnement qui empêche l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités essentielles du service CONTACT MANAGER.

- UBIFLOW s'engage à corriger toute anomalie non bloquante dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de sa notification par le CLIENT.  
« Anomalie non bloquante » désigne tous dysfonctionnements autres que ceux définis dans les anomalies bloquantes, notamment ceux qui empêchent l'utilisation normale de tout ou partie des fonctionnalités non essentielles du service CONTACT MANAGER, ou qui peuvent être contournés.

UBIFLOW met à disposition des CLIENTS un service d'assistance accessible au 02 30 95 10 00 aux horaires suivants : du lundi au vendredi, de 9h à 18h ou à l'adresse assistance@ubiflow.net.

Toute intervention résultant d'une mauvaise utilisation par le CLIENT du service CONTACT MANAGER pourra donner lieu à une facturation spécifique, étant précisé que UBIFLOW se réserve également la faculté de faire appel à un sous-traitant pour assurer ces prestations.

#### **6.2.2. Maintenance évolutive**

UBIFLOW peut assurer au CLIENT une maintenance évolutive consistant en l'ajout, la modification ou la suppression de fonctionnalités du service CONTACT MANAGER.

Il est expressément convenu entre les PARTIES que le service CONTACT MANAGER, objet des présentes, pourra faire l'objet d'évolutions décidées par UBIFLOW en vue de s'adapter aux évolutions des technologies ou pour optimiser ledit service.

Dans ce cas, le CLIENT accepte sans réserve que lui soient appliquées lesdites évolutions après en avoir été préalablement informé par UBIFLOW.

Dans l'hypothèse où le CLIENT n'accepterait pas lesdites évolutions, il disposera alors de la possibilité de résilier le présent CONTRAT trois (3) mois suivant l'envoi d'un courrier recommandé avec demande d'avis de réception à UBIFLOW, mentionnant la volonté de faire application de cette clause.

#### **6.3. SECURITE**

UBIFLOW s'engage à tout mettre en œuvre pour :

- Assurer une sécurité logique et physique de ses systèmes d'information ;
- Réduire au minimum le risque d'une infraction de sécurité.

#### **ARTICLE 7. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Dans le cadre de l'utilisation du service CONTACT MANAGER, le CLIENT s'engage à respecter les lois et les règlements en vigueur, ainsi que les droits des tiers et les dispositions du présent CONTRAT. Le CLIENT s'engage à agir avec loyauté vis-à-vis de UBIFLOW.

Plus particulièrement, il est rappelé que le CLIENT est seul responsable de la sincérité et de l'exactitude des informations qui sont communiquées à UBIFLOW lors de la mise en place du service CONTACT MANAGER.

En tout état de cause, chaque CLIENT a notamment pour obligation, sans que cette liste soit limitative, de :

- Ne pas diffuser tous contenus, données, informations, produits contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
- Respecter la vie privée des tiers et la confidentialité des échanges avec UBIFLOW ;
- Se conformer à toutes les lois, règlements en vigueur encadrant notamment la communication sur internet (en ce compris, sans que cette liste soit limitative la loi pour une République Numérique du 7 octobre 2016, la loi Macron du 25 août 2015, la loi Hamon du 17 mars 2014, la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004) et/ou règles qui pourraient empêcher, limiter ou réglementer la diffusion d'informations ou de données, et sans que cela soit exhaustif, à se conformer à la Loi « Informatique, fichiers et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, aux codes de bonnes conduites et à la Netiquette, aux règles de l'art telles que par exemple établies par la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés / www.cnil.fr), le SNCD (Syndicat National de la Communication Directe / www.sncd.org) la FEVAD (Fédération des Entreprises de Vente à Distance / www.fevad.com), à la protection de la vie privée, au respect

des droits de propriétés. Il est précisé que cette obligation est étendue au respect des normes en vigueur dans chaque pays ciblé par le CLIENT dans ses campagnes ;

- Ne pas chercher à porter atteinte au sens des articles 323-1 et suivants du code pénal aux systèmes de traitements automatisés de données mis en œuvre pour l'exploitation du service CONTACT MANAGER.

#### **ARTICLE 8. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le CLIENT reconnaît les droits de propriété intellectuelle de UBIFLOW sur le service CONTACT MANAGER, ses composantes et les contenus y afférent et renonce à contester ces droits sous quelle que forme que ce soit. Les marques, logos, slogans, graphismes, photographies, animations, vidéos, textes, bases de données, logiciels, chartes graphiques contenus dans le cadre du service CONTACT MANAGER, sont la propriété intellectuelle exclusive de UBIFLOW et/ou de ses partenaires et ne peuvent être reproduits, utilisés ou représentés sans l'autorisation expresse de UBIFLOW sous peine de poursuites judiciaires.

Toute représentation totale ou partielle du service CONTACT MANAGER et de son contenu, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de UBIFLOW est interdite et donnera lieu à des poursuites judiciaires.

#### **ARTICLE 9. MODALITES FINANCIERES**

##### **9.1. DEVIS**

La prestation est facturée selon le devis signé préalablement par le CLIENT.

Les devis sont émis par UBIFLOW pour une durée de validité indiquée sur le devis à compter de la date d'émission.

En tout état de cause, les prix s'entendent toujours hors taxes et nets d'escompte. Toute modification du taux de TVA ou toute taxe nouvelle qui deviendrait applicable serait répercutée sur le prix H.T.

##### **9.2 RÉVISION DES PRIX**

Le service CONTACT MANAGER est souscrit sous la forme d'un abonnement pour une durée initiale qui lui est propre, telle qu'indiquée sur le devis et prenant effet à la date de signature dudit devis.

A défaut de mention expresse sur le devis, le CLIENT reconnaît et accepte que la souscription aux services est fixée par défaut à 1 an à compter de la date de signature du devis.

La durée de chaque service est renouvelable de plein droit par tacite reconduction pour des périodes successives d'un an, aux mêmes termes et conditions, sauf dénonciation par l'une ou l'autre partie adressée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 1 mois avant la date de renouvellement de la période en cours.

Les parties conviennent que le prix de l'abonnement est révisable annuellement et qu'UBIFLOW se laisse le droit de définir elle-même le taux de révision à appliquer.

La révision du prix aura lieu pour la première fois à la date de renouvellement de la période en cours.

UBIFLOW informera le CLIENT du prix révisé au plus tard trente (30) jours avant l'émission de la première facture suivant la date de révision du prix pour chaque période successive.

##### **9.3. MISE EN PLACE ET ABONNEMENT CONCERNANT LE SITE INTERNET DU CLIENT**

La contrepartie financière de la mise en place du service et l'abonnement font l'objet d'un devis émis par UBIFLOW.

En toutes hypothèses, l'abonnement comprend la mise à jour régulière des SUPPORTS WEB par UBIFLOW.

##### **9.4. MODALITES DE PAIEMENT**

Les factures sont adressées conformément à la récurrence choisie par le CLIENT, mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle au siège social du CLIENT.

Les factures sont payables à terme à échoir sous dix (10) jours pour les prélèvements.

## 9.5. DEFAUT DE PAIEMENT

Tout impayé notamment défaut de provision et/ou refus par la banque d'UBIFLOW suite à un rejet de prélèvement, sera considéré comme un retard de paiement. En cas de rejet de paiement les frais de traitement de ce rejet seront dus par le CLIENT à UBIFLOW.

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement d'une facture à son échéance entraîne de plein droit :

- L'application d'un intérêt de retard égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard ;
- Le droit de suspendre sans délai l'accès du CLIENT au service CONTACT MANAGER dans le cadre de prestation récurrente notamment. Cette suspension du service pour ce motif ne donnera droit au versement d'aucun dédommagement et ne mettra fin en aucune façon à la durée d'engagement du CLIENT.
- La résiliation de plein droit du CONTRAT trente (30) jours après l'envoi par UBIFLOW d'une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception demeurée infructueuse.
- De convention expresse, le défaut ou retard de paiement entraînera de plein droit : Le droit de facturer une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros en cas de retard de paiement (décret n°2012-1115 J.O du 4 octobre 2012). Le CLIENT s'interdit d'exercer un droit de rétention quelconque sur le prix dû aux échéances, ni d'opérer quelconque compensation.

## ARTICLE 10. DURÉE DU CONTRAT - RESILIATION

### 10.1. DURÉE

La durée contractuelle est précisée sur le devis, laquelle peut être différente d'une prestation à l'autre et prend effet à compter du premier mois d'abonnement facturé.

À l'expiration de la période stipulée au sein du devis, et à défaut de résiliation selon les termes de l'article 10.2. ci-dessous, le CONTRAT se renouvellera, dans les mêmes termes, par tacite reconduction, par périodes de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des PARTIES, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au moins un (1) mois avant l'expiration du terme.

### 10.2. RÉSILIATION

Le CONTRAT pourra être résilié par chacune des PARTIES en cas de non respect, par l'autre PARTIE, de l'une quelconque de ses obligations au titre des présents.

La résiliation prendra automatiquement effet huit (8) jours après une mise en demeure signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la PARTIE défaillante, indiquant l'intention de faire application de la présente clause et non suivie de régularisation, le tout sans préjudice de tous dommages-intérêts que pourrait être en droit de réclamer la PARTIE victime de la défaillance.

## ARTICLE 11. CONSÉQUENCES DE LA FIN DU CONTRAT

Au jour d'effet de la cessation des relations contractuelles, quelle qu'en soit la cause, UBIFLOW arrête de transmettre les COURRIELS UBIFLOW au CLIENT.

Le CLIENT reconnaît qu'il lui appartient de procéder aux modifications des adresses électroniques de contact auprès de l'ensemble des SUPPORTS WEB concernés par le service CONTACT MANAGER.

Les articles Propriété intellectuelle, Confidentialité, Responsabilité, et Données à caractère personnel resteront en vigueur en cas de résiliation des présentes et ce pour une durée complémentaire de cinq (5) ans sauf stipulation expresse ou disposition législative ou réglementaire contraire.

## ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

Les PARTIES conviennent expressément que UBIFLOW ne pourra être tenue responsable pour les dommages notamment consécutifs à :  
Une inexécution ou une mauvaise exécution par le CLIENT des obligations mises à sa charge par le présent CONTRAT  
Une mauvaise utilisation de son ESPACE CLIENT ;  
Un dysfonctionnement de son ESPACE CLIENT qui serait causé par le

CLIENT ou par tout tiers non habilité par UBIFLOW ;  
Un virus présent dans les fichiers du CLIENT et contaminant l'ensemble de ses matériels informatiques et logiciels ;  
Toute attaque informatique provenant d'un tiers ;  
S'agissant du service CONTACT MANAGER, UBIFLOW attire l'attention du CLIENT sur le fait que les protocoles actuels de communication via Internet ne permettent pas d'assurer de manière certaine et continue la transmission des échanges électroniques (messages, documents, identité de l'émetteur ou du destinataire). Le CLIENT reconnaît par la présente que la responsabilité de UBIFLOW ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnements ou d'interruptions desdits réseaux de transmission ou du matériel informatique du CLIENT.

UBIFLOW décline ainsi toute responsabilité en cas de perte de données du CLIENT, intrusions, virus, rupture de service ou autres problèmes étrangers à UBIFLOW.

Par ailleurs, du fait même de la nature du réseau Internet (interconnexion d'une multitude d'intervenants indépendants les uns des autres) nul ne peut garantir le fonctionnement global des réseaux de bout en bout. UBIFLOW ne saurait donc, en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque préjudice dont elle n'est pas directement à l'origine.

En aucun cas la responsabilité de UBIFLOW ne pourra être recherchée, quel que soit le type d'action intentée, pour un dommage indirect d'aucune sorte par exemple, et sans que la liste ne soit exhaustive, tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfice, trouble commercial, manque à gagner, préjudice d'un tiers, ou action intentée par un tiers contre le CLIENT ainsi que leurs conséquences, lié aux présentes ou à leur exécution. Le CLIENT est seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel causé par lui-même ou un de ses préposés à UBIFLOW ou à des tiers du fait de son utilisation du service CONTACT MANAGER.

En tout état de cause, il est expressément convenu entre les PARTIES que si la responsabilité de UBIFLOW était retenue dans le cadre de l'exécution du présent CONTRAT, celle-ci serait limitée, tous préjudices et toutes demandes confondues, aux sommes versées par le CLIENT pour une durée de six (6) mois d'engagement.

Les PARTIES conviennent expressément que UBIFLOW peut faire appel à des prestataires extérieurs ou des partenaires pour exécuter tout ou partie du service CONTACT MANAGER. Dans ce cas, le CLIENT sera informé sur simple demande des garanties et niveau de service proposés par le prestataire extérieur qui lui seront opposables. En tout état de cause, UBIFLOW demeurera l'interlocutrice unique du CLIENT en cas d'appel à des sous-traitants et n'engagera sa responsabilité que s'il est démontré qu'elle a commis une faute grave ou que le prestataire extérieur n'a pas respecté les garanties et niveaux de service proposés. En tout état de cause, le plafond de responsabilité prévu à l'alinéa précédent trouvera également à s'appliquer dans ce cas.

Il est expressément convenu entre les PARTIES que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

## ARTICLE 13. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Chacune des PARTIES garantit l'autre PARTIE du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant en fonction de son rôle au titre de la protection des données à caractère personnel.

### 13.1. CONCERNANT LES TRAITEMENTS RÉALISÉS PAR UBIFLOW

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du CONTRAT, UBIFLOW collecte des données à caractère personnel concernant les employés et collaborateurs du CLIENT, à savoir des noms, prénoms, adresses électroniques et numéros de téléphone.

Les données collectées par UBIFLOW sont utilisées afin de traiter sa relation commerciale avec le CLIENT. La base légale du traitement est l'intérêt légitime de UBIFLOW d'exécuter ses obligations au titre du contrat conclu avec le CLIENT et d'assurer le suivi de sa relation commerciale. Les données peuvent être communiquées, en tout ou partie, aux prestataires de services de UBIFLOW intervenant dans la gestion de la société.

Conformément à réglementation, UBIFLOW assure la mise en œuvre des droits des personnes concernées.

Il est rappelé que les employés et collaborateurs du CLIENT dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficient des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui les concernent, conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, et aux dispositions des articles 15, 16 et 17 du Règlement (UE) n°2016-679 du 27 avril 2016. Conformément aux dispositions de l'article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et aux dispositions de l'article 21 du Règlement (UE) n°2016-679 du 27 avril 2016, les employés et collaborateurs du CLIENT peuvent également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données les concernant, sans motif et sans frais.

Les employés et collaborateurs du CLIENT peuvent exercer ces droits en adressant un courrier électronique à l'adresse : [privacy@ubiflow.net](mailto:privacy@ubiflow.net) ou en envoyant un courrier à Ubiflow, La Vallée, 35830 Betton

Il est précisé que les employés et collaborateurs du CLIENT doivent pouvoir justifier de leur identité, soit en scannant une pièce d'identité, soit en adressant à UBIFLOW une photocopie de leur pièce d'identité.

### **13.2. CONCERNANT LES TRAITEMENTS RÉALISÉS PAR LE CLIENT**

Dans le cadre du service CONTACT MANAGER, UBIFLOW peut être amenée à traiter des données à caractère personnel des CONTACTS des CLIENTS.

Dans le cadre de ce traitement, il est de convention expresse entre les PARTIES que le CLIENT est responsable du traitement, au sens de la réglementation, et UBIFLOW est sous-traitant de ce traitement.

### **ARTICLE 14. CONFIDENTIALITÉ**

Chaque PARTIE s'engage à n'utiliser les INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, directement ou indirectement, en tout ou partie, que pour la stricte exécution du CONTRAT.

Chaque PARTIE reconnaît par avance que toute divulgation léserait gravement les intérêts de la PARTIE victime de la divulgation. En conséquence, cette dernière sera fondée à engager des poursuites judiciaires à l'encontre de l'autre PARTIE, de tous les coauteurs ou complices et à réclamer des dommages et intérêts pour le cas où ces engagements n'auraient pas été tenus, pour quelle que cause que ce soit. Les obligations de confidentialité stipulées par la présente clause ne s'appliquent pas à l'intégralité ou à toute partie des Informations confidentielles dans la mesure où :

Elles sont ou ont été rendues publiques autrement que du fait de toute action ;

ou omission de la PARTIE destinataire ;

Elles étaient légalement détenues par l'autre PARTIE avant leur divulgation ;

Elles ont été légalement divulguées à la PARTIE destinataire par une tierce partie sans restriction de divulgation ;

Elles sont assujetties à une obligation légale de divulgation par tout tribunal compétent, autorité ou administration.

La présente clause de confidentialité sera maintenue à l'expiration du CONTRAT jusqu'à ce que les INFORMATIONS CONFIDENTIELLES passent dans le domaine public autrement que par une infraction de la PARTIE destinataire.

### **ARTICLE 15. FORCE MAJEURE**

Les PARTIES ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

### **ARTICLE 16. GARANTIES**

Chaque PARTIE s'engage envers et garantit l'autre PARTIE :

Qu'elle a le pouvoir et l'autorité de conclure le présent CONTRAT, et qu'elle assurera et maintiendra, au cours de la relation, l'ensemble des autorisations éventuelles nécessaires à l'exécution de ses obligations ;

Qu'elle détient, ou s'est vue octroyer les droits lui permettant d'utiliser aux fins du présent CONTRAT, l'ensemble des droits de propriété intellectuelle nécessaires au respect de ses obligations ;

Qu'elle exécutera ses obligations en vertu du présent CONTRAT conformément à l'ensemble des lois en vigueur et en démontrant une diligence et des compétences raisonnables ;

Qu'elle ne fera ni n'omettra de faire quoi que ce soit pouvant entraîner, pour l'autre PARTIE, une violation de toute loi ou règlement en vigueur ;

Qu'elle ne dénigrera pas l'autre PARTIE.

Le CLIENT accepte que le service CONTACT MANAGER n'a pas été développé dans l'optique de satisfaire ses impératifs individuels. A ce titre, le CLIENT reconnaît qu'il est tenu de s'assurer que le service CONTACT MANAGER est conforme à ses besoins, impératifs et contraintes. UBIFLOW garantit au CLIENT une jouissance paisible dans l'utilisation du service CONTACT MANAGER, cette garantie n'étant opposable que pour les droits d'utilisation conférés en application des présentes.

### **ARTICLE 17. DISPOSITIONS GENERALES**

Aucune indication, aucun document ne pourra engendrer des obligations non comprises dans les présentes Conditions Générales de Service, s'ils n'ont fait l'objet d'un nouvel accord entre les PARTIES.

Le fait que l'une des PARTIES n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes Conditions Générales de Service, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ladite clause.

De convention expresse, la signature du CONTRAT entraîne l'acceptation comme mode de preuve des communications électroniques (e-mails, etc.) échangées entre les PARTIES. L'impression de ces communications électroniques est considérée comme un écrit original faisant foi entre les PARTIES.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque de celles-ci, les titres seront déclarés inexistantes.

Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de Service venait à être nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

### **ARTICLE 18. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes Conditions Générales de Vente, leur exécution et leur interprétation sont soumis exclusivement au droit français. En cas de différend survenant entre les PARTIES au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes Conditions Générales de Vente, les PARTIES s'efforceront de le régler à l'amiable.

A DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE DANS UN DÉLAI D'UN (1) MOIS A COMPTER DE LA SAISINE DE L'UNE DES PARTIES, LE LITIGE POURRA ETRE SOUMIS AUX TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE RENNES AUXQUELS IL EST FAIT EXPRESSÉMENT ATTRIBUTION DE COMPETENCE, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUÊTE.

### **ARTICLE 19 : COLLECTE DE DONNÉES PERSONNELLES**

#### **19.1 Définitions et Rôle des parties au sens du RGPD:**

«Données» : désigne tous types d'informations et/ou données auxquelles le Client a accès dans le cadre des relations contractuelles, quel que soit le format ou le support, que ce soit des Données Personnelles (définies ci-après) ou non (ex : données financières, opérateurs, clients, partenaires, stratégiques, techniques, professionnelles, administratives, commerciales, juridiques, comptables ...)

«**Données Personnelles**» : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée comme telle, soit directement soit indirectement par regroupement d'informations, par référence à un numéro d'identification ou à des éléments qui lui sont propres : nom, adresse, numéro de téléphone, adresse IP, adresse email, numéro d'immatriculation d'un véhicule, matricule professionnel, identifiant/login, mot de passe, données de connexion, etc.

«**Traitement**» : désigne toutes opérations portant sur des informations, quel que soit le procédé utilisé (automatisé ou non automatisé). Sont donc visées toutes formes de traitement des Données, que ce soit sur support informatique ou autres (papier, enregistrement vidéo, audio, ...). S'agissant en particulier de Données Personnelles, il peut s'agir d'opérations de collecte, d'enregistrement, d'organisation, de conservation, d'adaptation, de modification, d'extraction, de consultation/visualisation, de diffusion ou de mise à disposition.

« **RGPD** » : désigne le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.

Le Client est RESPONSABLE DES TRAITEMENTS au regard du RGPD pour l'ensemble des services auxquels il a souscrit auprès d'UBIFLOW.

Ubiflow est SOUS-TRAITANT du Client au regard du RGPD, à ce titre UBIFLOW est autorisée à traiter, pour le compte du Responsable des traitements, les Données Personnelles nécessaires pour fournir le Service.

## 19.2 Traitements

Les Traitements des Données Personnelles réalisés par UBIFLOW sont disponibles et listés dans le registre des traitements RGPD maintenu par UBIFLOW.

Les Traitements impliquant les Données Personnelles du Client peuvent être fournis sur simple demande en adressant un courrier électronique à UBIFLOW à l'adresse [privacy@ubiflow.net](mailto:privacy@ubiflow.net) soit en envoyant un courrier à UBIFLOW – La Vallée – 35830 BETTON.

## 19.3 Obligations générales d'Ubiflow

De manière générale, UBIFLOW s'engage à :

- Traiter les Données suivant les finalités du Service et se conformer aux normes techniques et aux bonnes pratiques applicables ;
- N'agir que sur la seule instruction préalable du Client ;
- Ne pas prendre une copie des Données, ne pas les communiquer à des tiers et à ne pas les utiliser à des fins autres que celles nécessaires à l'exécution du service ;
- Ne pas exploiter ou traiter pour son propre compte et/ou pour le compte de tiers, à quelque fin que ce soit et de quelque manière que ce soit, les Données qui lui sont confiées par le Client, Responsable de traitement ;
- Mettre tous les moyens en sa possession au regard des stipulations contractuelles et des règles de l'art pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles qui lui sont confiées ;
- Prendre les précautions, les mesures et garanties nécessaires afin de préserver la confidentialité et la sécurité des Données et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement, mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les Données contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès autorisé, notamment lorsque le Traitement comporte des transmissions de Données dans un réseau, ainsi que contre toute forme de traitement illicite ;
- Sensibiliser le Responsable de traitement aux risques éventuels liés aux Traitements mis en œuvre ;
- Notifier au Responsable de traitement toute survenance de faille de sécurité impactant directement ou indirectement les Données ou Traitements le concernant ;
- Procéder à des sauvegardes régulières des Données ;
- Procéder régulièrement à des tests d'intrusion (ou Pentest) conformément aux dispositions du RGPD ;
- Intervenir pour la correction des anomalies et vulnérabilités suivant les délais convenus dans les conditions contractuelles ;

- Maintenir les matériels nécessaires au bon fonctionnement du Service, en ce compris toute nouvelle version, correctif, sauvegarde, archivage ou mise à jour, sans virus informatique, ver, bombe logique, cheval de Troie ou autre code destructeur, hostile ou espion ;
- Garantir la confidentialité des Données Personnelles traitées ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles en vertu de la présente :
  - 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 ;
  - Ne prendre aucune copie des Données du Client / Responsable de traitement, sauf accord exprès de ce dernier ;
- 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 énoncés à l'article 25 du RGPD ;
- Prendre en compte toute mise à jour, correction, suppression ou autres modifications communiquées par le Responsable de traitement concernant les Données ;
  - Procéder à la destruction des Données hébergées en respect des dispositions du RGPD.
  - Désigner un interlocuteur privilégié chargé de représenter UBIFLOW. Cet interlocuteur privilégié devra être doté de l'expérience, de la compétence, de l'autorité et des moyens nécessaires à l'exercice de sa mission.

## 19.4 Obligations générales du responsable de traitements

De manière générale, le Responsable de traitement s'engage à :

- Fournir à UBIFLOW les Données nécessaires à la sous-traitance ;
- Documenter par écrit toute instruction concernant le/les Traitement(s) de Données Personnelles effectué(s) par UBIFLOW ;
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du Traitement, au respect des obligations mises à la charge d'UBIFLOW par le RGPD ;
- Superviser le Traitement ;
- Désigner un interlocuteur privilégié chargé de représenter le Responsable de traitement. Cet interlocuteur privilégié devra être doté de l'expérience, de la compétence, de l'autorité et des moyens nécessaires à l'exercice de sa mission.

## 19.5 Droits

Conformément aux dispositions du RGPD, le Client peut exercer un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données personnelles. Il peut exercer ce droit en adressant un courrier électronique à UBIFLOW à l'adresse [privacy@ubiflow.net](mailto:privacy@ubiflow.net) soit en envoyant un courrier à UBIFLOW – La Vallée – 35830 BETTON.

Conditions générales Ubiflow V11 juin 2023