

LINKFLUENCE
CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES
4 Février 2020

LES SERVICES SONT FOURNIS PAR LINKFLUENCE FRANCE, SOCIETE PAR ACTIONS SIMPLIFIEE A ASSOCIE UNIQUE, AU CAPITAL DE 859.450 €, IMMATICULEE AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIETES DE PARIS SOUS LE NUMERO 823 764 444, DONT LE SIEGE SOCIAL EST SITUE 5 RUE CHORON 75009 PARIS, REPRESENTEE PAR LINKFLUENCE, SOCIETE PAR ACTIONS SIMPLIFIEE, AU CAPITAL DE 2.177.330 €, IMMATICULEE AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIETES DE PARIS SOUS LE NUMERO 491 601 936, DONT LE SIEGE SOCIAL EST SITUE 5 RUE CHORON 75009 PARIS, ELLE-MEME REPRESENTEE PAR MONSIEUR GUILLAUME DECUGIS (« LINKFLUENCE »). AVANT D'UTILISER LES SERVICES, VEUILLEZ LIRE LES CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES, QUI COMPLETENT LE BON DE COMMANDE ET/OU LE(S) SOW. LES CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES, LE BON DE COMMANDE ET, LE CAS ÉCHÉANT, LE(S) SOW FORMENT ENSEMBLE LE CONTRAT ET PREVALENT SUR TOUS LES DOCUMENTS CONTRACTUELS EMIS PAR LE CLIENT. LES CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES SONT APPLICABLES A TOUTE UTILISATION ET TOUT ACCES AUX SERVICES. LE CLIENT RECONNAIT AVOIR LU ET COMPRIS LES CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES ET ACCEPTE D'ÊTRE LIÉ PAR ELLES. LINKFLUENCE SE RESERVE LE DROIT DE MODIFIER LES CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES A TOUT MOMENT, LES NOUVELLES CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES SERONT APPLICABLES A TOUT NOUVEL ABONNEMENT OU TOUT ABONNEMENT RENOUVELE. EN CAS DE CONTRADICTION ENTRE LES CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES, LE BON DE COMMANDE ET LE SOW, LES STIPULATIONS DU BON DE COMMANDE ET DU SOW PREVAUDRONT.

1. DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule dans le Contrat ont la signification suivante :

« **Abonnement** » désigne la souscription aux Services par un Client dans les conditions du Bon de Commande ;

« **API** » désignent les interfaces de programmation de l'application développées et pouvant être mises à disposition du Client par Linkfluence conformément au Bon de Commande et qui permettent au Client d'accéder directement aux Données Brutes ;

« **Client** » désigne la personne physique ou morale souscrivant aux Services à des fins professionnelles et désignée comme tel dans le Bon de Commande ;

« **Bon de Commande** » désigne le bon de commande signé par le Client et par Linkfluence et détaillant les Services souscrits par le Client ;

« **SOW** » désigne(nt) le(s) statement(s) of work pouvant être signé(s) entre le Client et Linkfluence pour l'accès à certains Services ;

« **Conditions d'Utilisation des Services** » désignent les présentes conditions générales d'utilisation des Services de Linkfluence ;

« **Contrat** » désigne ensemble les Conditions d'Utilisation des Services, le Bon de Commande et, le cas échéant, le(s) SOW ;

« **Date de Prise d'Effet** » désigne la date la plus ancienne entre la date de signature du Bon de Commande par le Client et par Linkfluence ou la date à laquelle le Client utilise les Services ;

« **Documentation** » désigne la documentation de Linkfluence, y compris ses politiques d'utilisation raisonnable et de confidentialité et tout autre document, politique ou matériel liés à l'utilisation des Services, tels qu'ils seront mis à jour occasionnellement ;

« **Données à Caractère Personnel** » désignent toute(s) information(s) relative(s) à une personne physique identifiée ou identifiable ;

« **Données Brutes** » désigne les données collectées directement par la Plateforme Linkfluence auprès de Sources Tierces ;

« **Données Calculées** » désignent le(s) résultat(s) sous forme de rapports des analyses et/ou calculs effectués par Linkfluence sur les Données Brutes accessibles depuis la Plateforme Linkfluence et sur demande du Client conformément au Bon de Commande et/ou au SOW ;

« **Données Clients** » désignent tout contenu ou Données à Caractère Personnel appartenant à des tiers préalablement obtenu(s) par le Client auprès de tiers et téléchargé(s) ou rendu(s) disponible par le Client sur la Plateforme Linkfluence ;

« **Données Finales** » désigne les données, quel que soit leur format (Excel, CSV, Word et API), générées automatiquement via une fonctionnalité proposée par Linkfluence, et accessibles par le Client via la Plateforme Linkfluence ;

« **Données** » désignent les Données Calculées, les Données Clients, les Données Finales et les Données Brutes ;

« **Durée** » désigne la durée de l'Abonnement souscrit par le Client ;

« **Mesures de Sécurité Appropriées** » désignent toute mesure raisonnable sur le plan commercial visant à garantir que les Données Clients seront conservées avec exactitude et préservées, ainsi que tout contrôle technique ou physique visant à protéger les Données Clients de toute destruction, perte, altération ou divulgation non autorisée à des tiers ou de tout accès non autorisé par des employés ou des sous-traitants employés par Linkfluence, que ce soit par accident ou autre ;

« **Prix** » désigne les prix des Services tels que définis dans le Bon de Commande ;

« **Plateforme Linkfluence** » désigne la ou les plateforme(s) conçue(s) et développée(s) par Linkfluence et permettant d'accéder à certaines solutions proposées par Linkfluence ;

« **Requête(s)** » désigne(nt) la (ou les) demande(s) faite(s) par le Client via la Plateforme Linkfluence sous la forme de mots clés ;

« **Service(s)** » désigne(nt) les services de Linkfluence, tels que la mise à disposition de la Plateforme Linkfluence et des solutions Linkfluence et les Services Professionnels commandés par le Client ;

« **Services Professionnels** » désignent les services proposés par Linkfluence pour la mise en place, la configuration, la maintenance de certains Services et auxquels le Client peut souscrire via le Bon de Commande et le SOW ;

« **Sources Tierces** » désignent les réseaux tiers, comprenant notamment les sites internet des médias sociaux ;

« **Utilisateur** » désigne toute personne physique autorisée par le Client à utiliser les Services à des fins professionnelles au nom du Client, notamment, mais pas exclusivement, ses employés, consultants, sous-traitants et agents.

2. SERVICES LINKFLUENCE

2.1 Licence d'utilisation de la Plateforme Linkfluence. Si le Client a souscrit aux Services impliquant sa mise à disposition, Linkfluence mettra la Plateforme Linkfluence à la disposition du Client et de ses Utilisateurs sur la base d'un Abonnement conformément au Contrat et aux Bons de Commande applicables au cours de la Durée du Service. Dans ce cas, Linkfluence concède au Client et, le cas échéant, à ses Utilisateurs une licence non-exclusive, limitée à la durée du Contrat et révocable sur la Plateforme Linkfluence. Le Client et, le cas échéant, ses Utilisateurs pourront accéder à la Plateforme Linkfluence et bénéficier des Services spécifiés dans le Bon de Commande.

2.2 Abonnements. Sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande ou le SOW applicable, (i) les Services sont commandés sous la forme d'Abonnements annuels, (ii) des Abonnements supplémentaires peuvent être ajoutés au cours de la Durée de l'Abonnement et seront facturés *au prorata* pour le reste de la Durée en cours à la date à laquelle les Services supplémentaires sont ajoutés et (iii) les Abonnements ajoutés prennent fin à la date indiquée sur le Bon de Commande ou le SOW.

2.3 Services Professionnels. Le Client peut commander des Services Professionnels auprès de Linkfluence, lesquels seront détaillés dans le SOW correspondant.

2.4 Licence d'utilisation des API. Le Client peut commander des licences limitées d'utilisation des API de Linkfluence. Dans ces cas particuliers, Linkfluence concède au Client une licence limitée non-exclusive, non-transférable, non-cessible, valable dans le monde entier pour accéder et utiliser les API uniquement dans le cadre de ses activités professionnelles et uniquement au cours de la Durée indiquée dans chaque Bon de Commande dûment signé.

2.5 Responsabilités de Linkfluence. Linkfluence s'engage à fournir des Services conformément aux usages et aux règles

de l'art. En cas de souscription à la Plateforme Linkfluence, Linkfluence s'efforcera de fournir un accès permanent à la Plateforme Linkfluence 24 heures sur 24 et tous les jours, sauf en cas de maintenance programmée, de suspension de l'Abonnement pour non-respect du Contrat par le Client et/ou ses Utilisateurs ou force majeure. Linkfluence devra : (i) apporter au Client un support de base pour les Services sans frais supplémentaires ou un support renforcé si le Client y a souscrit dans le Bon de Commande applicable à son Abonnement, (ii) mettre les Services à la disposition du Client conformément au Contrat et, le cas échéant, à ses politiques d'utilisation raisonnable et de confidentialité. Linkfluence prendra les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données Clients pendant la Durée et n'utilisera pas les Données Clients pour d'autres finalités que la fourniture des Services.

2.6 Responsabilités du Client. Les Services doivent être utilisés pour des finalités professionnelles uniquement. Le Client (i) sera responsable de son utilisation des Services conformément au Contrat et, le cas échéant, se porte fort du respect du Contrat par les Utilisateurs, (ii) sera seul responsable de l'exactitude, de la qualité, de l'intégrité et de la légalité des Données Clients et des moyens par lesquels il les a acquises, (iii) fera des efforts commercialement raisonnables pour empêcher tout accès ou toute utilisation non-autorisés aux Services et pour notifier Linkfluence dans les meilleurs délais de tels accès ou utilisations non-autorisés et (iv) utilisera les Services uniquement selon les instructions de Linkfluence et conformément aux lois et réglementations applicables. Le Client ne devra pas a) mettre les Services à la disposition d'un tiers autre que les Utilisateurs, b) vendre, revendre, louer ou donner à bail les Services, c) utiliser les Services pour stocker ou transmettre des documents illicites, diffamatoires ou illégaux ou délictuels de toute autre manière ou pour stocker ou transmettre des documents en violation du droit au respect de la vie privée des tiers, d) utiliser les Services pour stocker ou transmettre des virus ou codes malveillants tels que définis à la section 8.3 des Conditions d'Utilisation des Services, e) perturber ou porter atteinte à l'intégrité ou à l'exécution des Services ou des données des tiers qu'ils contiennent ou f) tenter d'obtenir un accès non-autorisé aux Services ou à leurs systèmes ou réseaux liés. Le Client s'engage à respecter et faire respecter par les Utilisateurs les droits des tiers y compris les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle ou industrielle tels que les droits d'auteur, droits des brevets, des dessins et marques. Pour bénéficier des Services, le Client concède à Linkfluence pendant la Durée un droit non-exclusif d'utiliser les Données Clients dans le cadre de la fourniture de l'Abonnement. Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation des Services à ses besoins et avoir reçu toutes les informations et conseils nécessaires afin de souscrire l'Abonnement.

2.7 Conditions d'utilisation des Sources Tierces. Les Services peuvent permettre d'accéder aux Données Brutes via des Sources Tierces. Le Client reconnaît que Linkfluence n'est pas propriétaire des Données Brutes et que ces Sources Tierces peuvent déterminer leurs politiques d'utilisation et être soumises à différentes lois applicables notamment relatives au respect de la vie privée. Le Client reconnaît aussi que l'utilisation des Sources Tierces peut nécessiter l'approbation des propriétaires ou des exploitants de ces Sources Tierces. Linkfluence ne sera pas responsable des conditions d'exploitation de tout contenu par les Sources Tierces, ni de la violation par le Client des politiques d'utilisation des Sources Tierces. Le Client comprend que Linkfluence n'est pas propriétaire et ne contrôle pas les Sources Tierces et accepte en outre que Linkfluence ne sera pas responsable : (i) de la conformité des Sources Tierces aux lois et réglementations, notamment celles relatives au respect de la vie privée, (ii) de l'exécution ou du défaut d'exécution de leurs obligations par les Sources Tierces, (iii) de tout déséquilibre, vice ou dysfonctionnement des logiciels ou services de ces Sources Tierces, (iv) des intrusions malveillantes de tiers dans les systèmes du Client, (v) des perturbations et autres problèmes techniques qui pourraient limiter l'accès à ces Sources Tierces ou (vi) de l'exécution ou du défaut d'exécution des connexions entre les Services de Linkfluence et ceux de ces Sources Tierces.

2.8 Absence de droit de rétractation. Si applicable et conformément au Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux Services fournis par Linkfluence dans la mesure où ils sont exclusivement destinés à des Clients professionnels et qu'ils entrent dans le cadre de leur activité professionnelle et que le nombre de leurs salariés employés est supérieur à cinq.

3. PRIX

3.1 Prix. Les Prix applicables pour les Services sont communiqués par tout moyen au choix de Linkfluence. Le Client devra payer à Linkfluence l'ensemble des Prix spécifiés dans les Bons de Commande et/ou les SOW. Sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande ou le SOW, les Prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes, prélèvements ou autres droits imposés par l'administration fiscale, dont le paiement incombe au Client ; les Prix sont basés sur les Abonnements commandés et non sur l'utilisation réelle de la Plateforme Linkfluence ; les obligations de paiement ne peuvent pas être annulées et les factures ne sont pas remboursables. Les factures sont établies par voie électronique, ce que le Client accepte expressément. Le Client s'engage à informer Linkfluence de tout changement dans son

adresse postale et bancaire ou toute autre information nécessaire pour le paiement. Le Client s'engage à maintenir un compte bancaire actif en cas de prélèvement automatique et à informer suffisamment tôt Linkfluence de tout changement de coordonnées bancaires pour lui permettre de tenir compte des modifications et de poursuivre les prélèvements.

Tout différend concernant une facture doit être exprimé dans une lettre ou un courriel adressé avec accusé de réception dans les dix (10) jours à compter de la date de la facture. En l'absence d'une telle lettre ou de courriel, le Client sera réputé avoir accepté la facture.

3.2 Conditions de paiement. Les Prix pour les Services sont facturés à l'avance, sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande et/ou du SOW. Le Client règle les factures de Linkfluence par tous moyens proposés (virement bancaire, etc.). En cas de retard de paiement, le Client sera soumis à une somme forfaitaire de quarante (40) euros. Tout retard dans le versement donne lieu au paiement d'intérêts par le Client sur le montant restant dû à la date d'échéance. Le taux d'intérêt correspond au taux appliqué par la Banque Centrale Européenne, à l'échéance, pour ses opérations en euros, augmenté de dix (10) points de pourcentage.

Le Client devra rembourser Linkfluence de tous les frais (y compris les éventuels honoraires d'avocats) associés au recouvrement des paiements non honorés par le Client.

Linkfluence se réserve le droit, en cas de non-paiement par le Client de l'une de ses factures, ou en cas de violation d'une stipulation contenue du Contrat, de suspendre l'accès aux Services jusqu'à ce que le paiement soit reçu en totalité.

3.3 Modification des Prix. Linkfluence se réserve le droit de mettre à jour sa politique de Prix à tout moment dans les conditions suivantes : la nouvelle politique des Prix est immédiatement applicable (i) pour un nouveau Client, et (ii) pour les nouveaux Services que le Client soit nouveau ou existant. Pour les Clients existants, la nouvelle politique des Prix pour les Services existants sera applicable après renouvellement de la Durée. Les Prix applicables au Client lors de la souscription à l'Abonnement sont garantis jusqu'au renouvellement de la Durée. En cours d'Abonnement, les Clients peuvent souscrire à de nouveaux Services, ce qui entraînera des changements dans le montant des Prix facturés au Client.

4. DURÉE ET RÉSILIATION

4.1 Durée du Contrat. Le Contrat prend effet à la Date de Prise d'Effet et se poursuit jusqu'à l'expiration de tous les Services ou jusqu'à ce que le Contrat soit résilié conformément aux stipulations des Conditions d'Utilisation des Services.

4.2 Durée de l'Abonnement. L'Abonnement est souscrit pour la Durée initiale spécifiée dans le Bon de Commande. La Durée initiale de l'Abonnement démarre le jour de la Date de Prise d'Effet. À l'issue de la Durée initiale de l'Abonnement, les Services seront renouvelés conformément aux conditions du Bon de Commande. Si, au cours de la Durée initiale ou de l'une quelconque des durées de renouvellement, le Client ajoute des Services supplémentaires, les Prix augmenteront la somme énoncée dans le Bon de Commande et la Durée de l'Abonnement de tout Service supplémentaire sera indiquée sur le Bon de Commande émis à cette date.

4.3 Résiliation du Contrat. Le Contrat et les Services peuvent être résiliés par l'une ou l'autre partie sous réserve d'un préavis écrit de trente (30) jours à l'autre partie en cas de violation significative s'il n'est pas remédié à cette violation à la fin de cette période.

4.4 Résiliation anticipée. Si le Client souhaite résilier l'Abonnement avant l'expiration de la Durée en cours et que cette résiliation n'est pas due à un manquement de Linkfluence, l'ensemble des Prix qui auraient été payables jusqu'à la fin de la Durée en cours deviendront exigibles immédiatement et payables dans un délai de trente (30) jours après la date effective de la résiliation. Aucun remboursement ou crédit ne peut être fait pour une utilisation partielle des Services.

5. DROITS DE PROPRIÉTÉ

5.1 Concession de la Licence. Linkfluence concède au Client une licence limitée non-exclusive, non-transférable, non cessible, valable dans le monde entier pour accéder et utiliser les Services uniquement pour les activités professionnelles du Client et uniquement au cours de la Durée indiquée dans chaque Bon de Commande dûment signé.

5.2 Droits réservés. Sous réserve des droits limités concédés expressément aux termes du Contrat, Linkfluence réserve l'ensemble des droits, titres et intérêts relatifs aux Services et à la Plateforme Linkfluence, y compris tous les droits de propriété intellectuelle associés. Aucun droit n'est garanti au titre des Conditions d'Utilisation des Services autre que ceux qui y sont expressément énoncés. Par souci de clarification, Linkfluence ne possède pas et ne détient pas de licence sur les Données Brutes.

5.3 Restrictions. Le Client s'interdit et interdit à tout tiers de : (i) concéder une licence ou une sous-licence, donner à bail, louer, vendre, revendre, transférer, céder, distribuer ou exploiter commercialement ou de toute autre façon ou de mettre à la disposition de tout tiers les Services de quelque

façon que ce soit, étant entendu cependant que le Client peut autoriser l'utilisation des Services par des tiers qui travaillent pour son compte et pour lesquels il se porte fort du respect du Contrat, (ii) accéder (ou tenter d'accéder) à l'un quelconque des Services par quelque moyen que ce soit (y compris par des moyens automatisés) autrement qu'au moyen d'un identifiant Utilisateur communiqué par Linkfluence, (iii) procéder à la rétro-ingénierie, adapter, traduire, décompiler ou extraire de toute autre façon le code source des Services ou accéder aux Services aux fins de copier ou d'imiter tout concept ou toute fonctionnalité ou de bâtir un produit ou service semblable aux Services ou d'utiliser des fonctionnalités, logiciels, fonctions ou graphiques semblables à ceux des Services, que ce soit ou non dans l'intention de concurrencer les Services, (iv) utiliser les Services pour stocker ou transmettre des documents illicites, diffamatoires ou illégaux ou délictueux de toute autre manière ou pour stocker ou transmettre des virus ou codes malveillants définis à la section 8.4) ou document malveillant en violation des droits des tiers à la protection de la vie privée et à la propriété ou (v) accéder aux Services aux fins de suivre leur disponibilité, performance ou fonctionnalité ou dans tout autre but de référencement ou de concurrence.

5.4 Données Clients. Le Client conserve tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Données Clients. Le Client est seul responsable de son utilisation des Services et des Données Clients téléchargées et publiées via la Plateforme Linkfluence. Il doit s'assurer que ces Données Client et son utilisation des Services ne violent pas les lois applicables relatives au respect de la vie privée ou les droits des tiers. Linkfluence n'est soumis à aucune obligation générale de surveiller ou contrôler les Données, y compris celles provenant des Sources Tierces ou les Requêtes des Clients. Linkfluence ne contrôle ni ne surveille les Données Clients et par conséquent, ne garantit pas l'exactitude, l'intégrité ou la qualité des Données Brutes ou des Données Clients. Linkfluence ne sera pas responsable de quelque façon que ce soit au titre pour les contenus, notamment, mais pas exclusivement, des erreurs ou omissions dans les Données Brutes ou les Données Clients ou pour toute perte ou tout dommage de quelque nature que ce soit subi suite à la collecte, à l'utilisation ou à la confiance dans les données ou contenu collectés, publiés, affichés, envoyés par emails ou transmis ou mis à disposition de toute autre façon au moyen des Services.

5.5 Données Clients exclues Le Client reconnaît que les Services ne sont pas destinés à être un référentiel des Données à Caractère Personnel, ni de données qui pourraient être considérées comme sensibles ou confidentielles, telles que des informations financières, des informations personnelles non publiques qui pourraient être considérées juridiquement comme privées ou sensibles, comprenant notamment les

profils sociaux personnels, les numéros de sécurité sociale, les numéros des permis de conduire, les dates de naissance, les numéros des comptes bancaires personnels et les numéros des cartes bancaires. Nonobstant ce qui précède, dans l'éventualité où le Client ou l'un quelconque de ses Utilisateurs téléchargerait des Données Clients exclues vers les Services en violation du Contrat, le Client accepte d'effacer immédiatement ces informations ou, selon son appréciation raisonnable et sous réserve d'une notification écrite préalable, Linkfluence peut purger ces Données de ses systèmes.

5.6 Mots de passe utilisateurs. Le Client veille à ce que ses Utilisateurs protègent leur identification utilisateur unique et qu'ils ne la mettent pas à la disposition de personnes ou entités qui ne sont pas autorisées à utiliser les Services. Linkfluence stocke uniquement les mots de passe des Utilisateurs sous un format encrypté. Le personnel de Linkfluence ne peut pas lire les mots de passe des Utilisateurs.

5.7 Destruction des Données Clients. Sur demande écrite du Client dans un délai de trente (30) jours après la date effective de la résiliation, Linkfluence fournit au Client un accès temporaire aux Services afin que le Client puisse récupérer ses Données Clients. Le Client est seul responsable de l'organisation des Données provenant de la Plateforme Linkfluence en utilisant les fonctions d'exportation des données qu'elle propose. Au terme de ce délai de trente (30) jours, Linkfluence n'aura aucune obligation de conserver ou maintenir les Données Clients et sauf si la loi le lui interdit, pourra dans un délai raisonnable effacer toutes les Données Clients de ses systèmes ou celles dont elle est propriétaire ou qu'elle contrôle par ailleurs.

7. CONFIDENTIALITÉ

7.1 Définition des Informations Confidentielles. Aux fins du Contrat, les termes « **Informations Confidentielles** » désignent toutes les informations confidentielles divulguées par une partie (la « **Partie Divulgateur** ») à l'autre partie (la « **Partie Destinataire** »), désignées comme confidentielles ou qui doivent raisonnablement être comprises comme confidentielles compte tenu de la nature des informations et des circonstances de la divulgation, comprenant notamment les Données Clients, les conditions du Contrat et tout Bon de Commande et SOW, de même que les plans d'affaires et de marketing, les tarifs, les informations technologiques et techniques, les plans, dessins et modèles des produits et les processus d'affaires, toute étude d'impact sur la vie privée, divulgués par chacune des parties. Toutefois, est exclue des Informations Confidentielles (autres que les Données Clients) toute information (i) généralement connue du public ou qui le devient sans violer une obligation envers la Partie Divulgateur,

(ii) connue de la Partie Destinataire avant sa divulgation par la Partie Divulgateur sans qu'aucune obligation envers la Partie Divulgateur n'ait été violée, (iii) reçue d'un tiers sans aucun manquement à aucune obligation envers la Partie Divulgateur ou (iv) développée indépendamment par la Partie Destinataire.

7.2 Protection des informations confidentielles. Sauf autorisation écrite donnée par la Partie Divulgateur, (i) la Partie Destinataire applique le même niveau de protection que celui qu'elle applique à la protection de la confidentialité de ses propres informations confidentielles de nature équivalente (mais jamais, en tout état de cause, un niveau de protection qui serait inférieur à un niveau de protection raisonnable), (ii) la Partie Destinataire ne divulgue ni n'utilise aucune des Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur à des fins autres que celles prévues au Contrat et (iii) la Partie Destinataire limitera l'accès aux Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur à ceux de ses employés, sous-traitants et agents et à ceux de ses sociétés affiliées qui doivent y accéder à des fins en rapport avec l'objet du Contrat et qui ont signé des accords de confidentialité avec la Partie Divulgateur prévoyant des protections qui ne sont pas moins rigoureuses que celles stipulées au Contrat. Aucune partie ne pourra divulguer les termes du Contrat à un quelconque tiers autre que ses sociétés affiliées, leurs conseils juridiques et comptables sans l'accord écrit préalable de l'autre partie.

7.3. Divulgation sous la contrainte. La Partie Destinataire peut divulguer des Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur si la loi l'y oblige, à condition que la Partie Destinataire notifie au préalable la Partie Divulgateur de cette divulgation sous la contrainte (dans la mesure où la loi l'y autorise) et qu'elle apporte à la Partie Divulgateur toute assistance raisonnable, aux frais de cette dernière, si celle-ci souhaite s'opposer à cette divulgation. Si la loi oblige la Partie Destinataire à divulguer les Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur dans le cadre d'une procédure civile à laquelle la Partie Divulgateur est partie et que la Partie Divulgateur ne s'oppose pas à la divulgation, la Partie Divulgateur remboursera à la Partie Destinataire les frais d'un montant raisonnable exposés au titre de la compilation et de la fourniture d'un accès sécurisé à ces Informations Confidentielles.

8. DÉCLARATIONS ET GARANTIES

8.1 Pouvoirs. Chaque partie déclare et garantit qu'elle est dotée de la capacité et des pouvoirs légaux l'autorisant à accepter les Conditions d'Utilisation des Services et que, le cas échéant, le Bon de Commande a été signé par l'un de ses

employés ou représentants ayant toute autorité nécessaire pour lier ladite partie au Contrat.

Chacune des Parties déclare qu'elle ne fait pas l'objet de mesures liées à l'application des dispositions des articles L.611-1 et suivants, L.620-1 et suivants et L.640-1 et suivants du Code de commerce, portant sur le redressement judiciaire, la liquidation judiciaire, la sauvegarde ou la nomination d'un mandataire *ad hoc*, d'un conciliateur, d'un administrateur judiciaire ou d'un liquidateur judiciaire.

8.2 Garantie de fonctionnalité. Linkfluence garantit que les Services seront fournis conformément à la Documentation applicable, y compris l'Accord de Niveau de Service (*Service Level Agreement*, « **SLA** »), joint et incorporé aux présentes en Annexe A. Linkfluence effectue des sauvegardes des Données Clients dans les conditions définies dans le SLA.

8.3 Sécurité des Données et garantie. Linkfluence a mis en œuvre des Mesures de Sécurité Appropriées et assure la maintenance des Services. Si l'utilisation des Services par le Client comporte le traitement de Données à Caractère Personnel conformément au 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 « **RGPD** ») et/ou le transfert de telles Données hors de l'Espace Economique Européen ou de la Suisse vers un pays dont la Commission Européenne estime qu'il ne fournit pas un niveau adéquat de protection des données personnelles, les termes de la Protection des Données jointe et intégrée aux présentes en Annexe B s'appliqueront.

8.4 Garanties supplémentaires. Linkfluence déclare et garantit que: (i) les Services seront fournis avec professionnalisme, dans des délais appropriés et dans les règles de l'art par des personnes dotées de compétences, d'une formation et d'une expérience adéquates et dans le respect des normes généralement acceptées dans la profession, (ii) les Services seront conformes à l'ensemble des spécifications écrites, (iii) les Services seront libres de tout vice important, (iv) la technologie Linkfluence n'introduira aucun virus, cheval de Troie, porte dérobée, *easter egg*, ver, bombe logique, robot d'annulation de message ou autre routine de programmation conçu pour endommager, interférer de façon préjudiciable avec, intercepter ou exproprier subrepticement une quelconque base de données ou l'exploitation normale d'un quelconque système informatique (v) au moment de la livraison, toute la Documentation exigée aux termes du Contrat (le cas échéant) sera complète de sorte que le personnel du Client pourra avec des compétences et une expérience normale utiliser les Services dans le but pour lequel

ils ont été acquis par le Client, (vi) à tout moment, Linkfluence aura recours à des pratiques et technologies raisonnables, appropriées et couramment utilisées dans son domaine professionnel afin d'éviter d'endommager les systèmes informatiques du Client ou à toute autre technologie.

8.5 Absence de garantie. Linkfluence ne garantit pas que les Services permettront au Client d'atteindre les résultats escomptés ou de réaliser des objectifs souhaités. En aucun cas, Linkfluence ne sera, directement ou indirectement, responsable de tout dommage causé aux Clients, aux Utilisateurs ou à une tierce partie en raison de leur faute. Plus généralement, Linkfluence ne garantit pas que la souscription aux Services améliorera la performance de l'activité du Client. Dans les limites prévues par la loi applicable et sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande, les Services sont fournis « *en l'état* » et selon leur disponibilité. LINKFLUENCE DEGAGE SA RESPONSABILITE AU TITRE DE TOUTE GARANTIE, QU'ELLE SOIT EXPLICITE, IMPLICITE, RÉGLEMENTAIRE OU AUTRE ET DEGAGE SA RESPONSABILITE SPECIFIQUEMENT AU TITRE DE TOUTE GARANTIE IMPLICITE, DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI. LINKFLUENCE NE GARANTIT PAS QUE LES SERVICES OU LA PLATEFORME LINKFLUENCE REpondront AUX EXIGENCES DU CLIENT OU QUE LE FONCTIONNEMENT DES SERVICES NE SERA PAS INTERROMPU OU QU'IL NE COMPORTERA AUCUNE ERREUR. EN OUTRE, LINKFLUENCE NE GARANTIT PAS QUE TOUTES LES DEFICIENCES DES SERVICES PEUVENT ETRE CORRIGÉES.

8.5 Imprévision. Chaque Partie déclare renoncer expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion du Contrat, quand bien même leur exécution s'avérerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Dans les limites prévues par la loi, à l'exclusion des dommages dues à la suite d'une violation de la confidentialité et des obligations des Parties en matière d'indemnisation découlant du Contrat, la responsabilité de chacune des Parties ne peut en aucun cas être engagée au titre du Contrat ou en lien avec celui-ci, que ce soit à titre contractuel ou délictuel ou en application de toute théorie de responsabilité (1) en montant cumulé pour un montant supérieur au montant total payé par le Client ou (2) s'agissant de tout incident distinct générateur de responsabilité, pour un montant supérieur au montant

payé ou payable par le Client en exécution du Contrat au cours des douze mois précédant le fait générateur de responsabilité.

La responsabilité d'une Partie ne peut en aucun cas être engagée envers l'autre Partie au titre de toute perte de bénéfices ou de revenus ou au titre de tous dommages indirects, particuliers, accessoires, consécutifs, réparatoires ou punitifs, quelle qu'en soit l'origine, que ce soit à titre contractuel ou délictuel ou en application de toute théorie de la responsabilité et que l'autre Partie ait été informée ou non de l'éventualité de tels dommages.

10. INDEMNISATION

10.1 Indemnisation due par Linkfluence. Linkfluence indemnifiera le Client et le dégage de toute responsabilité au titre de toute perte ou de tous dommages ou coûts (y compris les honoraires des avocats d'un montant raisonnable) découlant de réclamations, demandes, actions en justice ou procédures à l'encontre du Client de la part d'un tiers alléguant que l'utilisation des Services, dans les conditions du Contrat, viole les droits de propriété intellectuelle d'un tiers. Nonobstant ce qui précède, si Linkfluence croit raisonnablement que l'utilisation par le Client d'une partie quelconque des Services est susceptible d'être interdite en raison d'une réclamation en contrefaçon, violation ou appropriation illicite des droits de propriété intellectuelle de tout tiers, Linkfluence pourra, à ses frais : (i) obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser les Services, (ii) remplacer ceux-ci par d'autres logiciels, services ou autres matériels aux fonctions ou à l'efficacité équivalentes non soumis à des réclamations en contrefaçon ou (iii) modifier les logiciels, services de support et autres matériels concernés, de sorte qu'il n'y ait plus de contrefaçon ou de violation, à condition que de telles modifications ne nuisent pas aux fonctionnalités des Services telles qu'elles sont énoncées au Contrat. Linkfluence ne sera pas responsable au titre d'une quelconque réclamation en contrefaçon ou violation précitée dans la mesure où cette réclamation s'appuie sur la combinaison, l'exploitation ou l'utilisation des Services avec d'autres équipements ou logiciels qui ne sont pas fournis par Linkfluence ou d'une façon qui n'est pas conforme aux instructions de Linkfluence.

10.2 Indemnisation due par le Client. Le Client accepte d'indemniser et de dégager Linkfluence de toute responsabilité au titre de toute perte ou de tous dommages ou frais (y compris les honoraires des avocats d'un montant raisonnable) découlant de réclamations à l'encontre de Linkfluence par un tiers en lien avec l'utilisation des Services,

des API et de la Plateforme Linkfluence par le Client en violation du Contrat.

10.3 Stipulations applicables aux deux parties. Les obligations de chaque partie en matière d'indemnisation sont soumises aux stipulations suivantes : (i) la partie lésée notifie par écrit dans les meilleurs délais la partie chargée de l'indemnisation de la réclamation, (ii) la partie chargée de l'indemnisation exerce seule le contrôle de la défense et de l'ensemble des négociations de règlement liées à la réclamation (étant entendu que la partie chargée de l'indemnisation ne peut régler ou défendre la réclamation si elle ne dégage pas la partie lésée de toute responsabilité) et (iii) la partie lésée coopère pleinement dans toute la mesure nécessaire et signe tous documents nécessaires à la défense de cette réclamation.

11. STIPULATIONS GÉNÉRALES

11.1 Publicité. Le Client accepte que Linkfluence utilise à titre de référence son nom et son logo sur son site internet, ainsi que dans le cadre d'une liste générale de clients à utiliser et comme référence dans des documents d'entreprise, promotionnels ou de marketing.

11.2 Cession. Aucune des parties ne peut céder ses droits ou déléguer ses fonctions aux termes du Contrat en tout ou en partie sans l'accord écrit préalable de l'autre partie, sauf à une partie qui acquiert l'ensemble ou une partie substantielle des actifs de la partie cédante dans le cadre d'une réorganisation, d'une fusion ou d'une acquisition de l'entreprise. Le Contrat liera et perdurera à l'égard des ayants-droit et cessionnaires autorisés de l'autre partie.

11.3 Notifications. Les notifications concernant la Documentation prendront effet et seront réputées avoir été acceptées par le Client immédiatement pour les Clients qui commandent les Services après la publication de la version mise à jour sur le site de Linkfluence. Les notifications concernant : a) les modifications importantes du Contrat, b) la tarification, c) les modifications internes ou externes qui ont une incidence significative sur la capacité de Linkfluence à conduire ses affaires, d) les violations, e) les résiliations ou f) toute autre information importante qui doit être communiquée par écrit, seront faites par écrit et réputées avoir été faites si elles sont effectuées par courriel au Client, qui l'accepte expressément.

11.4 Révisions. Aucune révision, supplément modification, renonciation ou résiliation du Contrat ne peut engager les Parties à moins de faire l'objet d'un écrit signé par les Parties qui seraient liées.

11.5 Loi applicable et compétence juridictionnelle. Le Contrat est régi par la loi française. TOUT LITIGE QUANT A SA VALIDITE, SON INTERPRETATION OU SON EXECUTION SERA SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COURS D'APPEL DE PARIS, Y COMPRIS EN CAS D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS.

11.6 Relations entre les Parties. Les parties sont indépendantes l'une de l'autre. Le Contrat ne crée aucune société de fait, ou société en participation ou toute autre situation entraînant entre elles une quelconque représentation réciproque ou solidarité à l'égard des tiers. Le Contrat ne générera aucun lien de subordination entre les parties qui conservent leur pleine et entière autonomie l'une par rapport à l'autre.

11.7 Renonciation et divisibilité. Le fait que l'une ou l'autre des parties n'exerce pas l'un quelconque de ses droits ou n'applique pas l'une quelconque des stipulations du Contrat ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à cette stipulation, à moins que cette renonciation ne soit reconnue et acceptée par écrit par cette partie. Si un tribunal compétent juge que l'une ou plusieurs des stipulations du Contrat ne sont pas valables ou applicables, cette ou ces stipulations seront interprétées de manière à refléter le plus possible les

intentions de la ou des stipulations non valables ou applicables et toutes les autres stipulations demeureront en vigueur et de plein effet.

11.8 Force Majeure. Aucune des parties ne peut être tenue responsable d'un manquement ou retard dans l'exécution du Contrat en cas de force majeure telle que définie à l'article 1218 du Code civil, à condition que la partie retardée (a) notifie sans délai l'autre partie de ces motifs et (b) qu'elle fasse tout ce qui est raisonnablement possible sur le plan commercial pour corriger dans les meilleurs délais ce manquement ou ce retard d'exécution.

11.9 Intégralité du Contrat. Le Contrat, ainsi que le ou les Bons de Commande et SOW concernés (y compris tout document auquel il est fait référence), constituent l'intégralité de l'accord entre le Client et Linkfluence concernant son objet et remplace toute négociation, discussion ou entente précédente ou en cours.

11.10 Stipulations demeurant en vigueur. Les sections intitulées « Prix », « Conditions de paiement », « Droits de propriété », « Confidentialité », « Déclarations et Garanties », « Indemnisations », « Limitation de responsabilité », et « Stipulations générales » demeureront en vigueur après toute résiliation ou expiration du Contrat.

ANNEXE A
Accord de Niveau de Service (« SLA »)

Disponibilité des Services. Le Client reconnaît que Linkfluence prévoira une période de maintenance de temps à autre. Linkfluence peut occasionnellement devoir interrompre les services hors de cette période, y compris aux fins de mises à jour et de maintenance de la Plateforme Linkfluence et/ou des systèmes, auquel cas Linkfluence notifiera le Client du temps d'arrêt via une bannière sur la Plateforme Linkfluence (Radarly).

Nonobstant toute stipulation contraire des présentes, les parties acceptent les définitions, modalités et conditions suivantes :

« **Temps d'Arrêt** » désigne toute durée au cours de la Disponibilité Totale Programmée (telle que définie ci-après) pendant laquelle il ne pourra pas être accédé à la Plateforme Linkfluence, à l'exception : (a) des Périodes de Maintenance Programmées (telles que définies ci-après) qui surviennent entre 0 heure et 7 heures (UTC+1) et dont le Client a connaissance aux termes du Contrat, (b) des problèmes causés par les services de télécommunication et internet du Client, (c) des logiciels et matériels informatiques qui ne sont pas fournis ou contrôlés par Linkfluence, (d) des événements de force majeure aux termes du Contrat, (e) des actes intentionnels ou de négligence du Client ou des Utilisateurs, (f) des vices des logiciels fournis par le Client, (g) du fait que le Client n'ait pas procédé à des changements d'équipement ou de logiciel raisonnablement recommandés par écrit par Linkfluence comme étant essentiels au maintien des niveaux de service à la suite d'une modification de l'environnement d'exploitation demandée par le Client ou d'une augmentation de la demande du Client en ressources système sans que Linkfluence n'ait eu suffisamment de temps pour y répondre, et h) de toute activité dans le cadre d'un plan de rétablissement des activités en cas d'incident grave, à condition que Linkfluence se soit acquittée de ses obligations essentielles à cet égard (conjointement, le « **Temps d'Arrêt Permis** »).

« **Maintenance d'Urgence** » désigne toute maintenance de la Plateforme Linkfluence exigée du fait de conditions échappant au contrôle de Linkfluence, comprenant notamment les cas de force majeure ou autres, dont la maintenance est requise pour maintenir la Disponibilité Totale Programmée.

« **Période de Maintenance Programmée** » désigne toute période au cours de laquelle Linkfluence procède à une maintenance programmée de la Plateforme Linkfluence. Linkfluence notifiera le Client de la maintenance standard au moins un (1) jour avant la date prévue ou trente (30) minutes avant toute Maintenance d'Urgence. Les notifications relatives aux maintenances seront envoyées à l'adresse électronique désignée par le Client.

« **Disponibilité Totale Programmée** » s'entend de 7 jours par semaine, 24 heures par jour, à l'exclusion des Temps d'Arrêt Permis, en minutes.

« **Temps d'Activité Réel** » désigne la Disponibilité Totale Programmée moins les Temps d'Arrêt Permis, en minutes.

« **Pourcentage de Temps d'Activité Réel** » désigne le pourcentage de Disponibilité Totale Programmée exprimé en Temps d'Activité Réel.

Crédits pour Disponibilité des Services. Si, au cours de la Durée, le Pourcentage de Temps d'Activité Réel est inférieur à 99,50 % au cours d'un mois civil, Linkfluence accordera au Client un crédit ou un remboursement équivalent aux Prix payés par le Client au titre du mois concerné, calculé comme suit :

Disponibilité de l'Application = (Heures Totales de la Période de Référence - Maintenance Non Programmée - Maintenance Programmée - Exclus)/(Heures Totales de la Période de Référence - Maintenance Programmée - Exclus) x 100 %.

Toutes les réclamations seront vérifiées d'après les enregistrements des systèmes de Linkfluence. En cas de litige quant aux périodes de Temps d'Arrêt soumises par le Client, Linkfluence fournira au Client un enregistrement de la disponibilité des services pour la période en question. Linkfluence fournira des enregistrements de la disponibilité des services uniquement pour répondre aux réclamations faites de bonne foi par le Client.

Nonobstant ce qui précède, si Linkfluence n'atteint pas un taux de disponibilité générale de 95 % au moins au cours d'un trimestre civil, le Client pourra choisir de résilier les Services pour motif légitime, auquel cas Linkfluence remboursera au Client tout Prix prépayé au titre de la Durée postérieure à la date de résiliation.

Problèmes avec les Plateformes des Médias Sociaux

Dans la mesure où le contenu des médias sociaux est publié sur des plateformes de médias sociaux en constante évolution, les fournisseurs des plateformes de médias sociaux apportent de temps à autre des modifications qui peuvent briser les interfaces ou modifier substantiellement l'apparence et le ressenti. Bien que la responsabilité de Linkfluence ne puisse être retenue à cet égard, Linkfluence fera néanmoins tout son possible pour répondre aux problèmes des API publiques et pour tenter de les résoudre.

Sauvegarde

La Plateforme Linkfluence est conçue pour résister aux failles : chaque service dispose d'une redondance intégrée et le stockage des Données est réparti. Toutes les Données sont copiées au moins une fois en temps réel.

Toutes les Données sont mises à la disposition du Client au moyen de la Plateforme Linkfluence (logiciel Radarly) pendant toute la Durée des Services.

Les Données Client sont divisées en deux parties : (i) les données de configuration et (ii) les Données collectées et balisées. Les données de configuration seront sauvegardées quotidiennement.

Linkfluence préservera et stockera les sept (7) dernières sauvegardes quotidiennes, ainsi que les sauvegardes des premiers jours des quatre (4) dernières semaines. L'archive complète des Données collectées et balisées sera sauvegardée chaque semaine. Linkfluence préservera et stockera les quatre (4) dernières sauvegardes hebdomadaires. Les sauvegardes seront stockées dans des lieux différents de l'environnement de production.

Récupération sur demande

Le Client peut demander à Linkfluence de récupérer les Données d'une sauvegarde disponible. Une telle demande portant sur la récupération de Données est dénommée « Demande de Récupération ».

La récupération aura lieu dès que le traitement de la demande de récupération aura permis de répondre aux critères suivants :

Type	Décision	Limitations
Données de configuration	100 % < 12 h (Du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 9 h à 19 h, UTC+1)	Une récupération partielle est possible.
Données collectées et balisées	100 % < 72 h	Une récupération partielle n'est pas possible. Les

	(Du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 9 h à 18 h, UTC+1)	Données collectées après une sauvegarde pourraient être perdues.
--	---	--

Support

Le Client peut s'adresser à l'Equipe Support par téléphone ou par courriel (help@linkfluence.com) afin d'envoyer les rapports d'incident nécessaires. Il sera assigné au Client un contact privilégié eu égard à ses demandes (le « **Contact Privilégié** »). Le Contact Privilégié coordonnera la communication opérationnelle entre Linkfluence et le Client. Le Support fourni aux termes du Contrat ne couvre pas les services fournis dans les cas suivants : (i) tout problème issu de l'emploi frauduleux, de la mauvaise utilisation ou de la modification de la Plateforme Linkfluence ou de l'API ou de dommages subis du fait du Client, (ii) tout problème causé par des modifications apportées par le Client à l'une quelconque des versions de la Plateforme Linkfluence ou des API qui n'ont pas été réalisées par Linkfluence ou qui ont été réalisées sans l'autorisation de Linkfluence ou (iii) tout problème causé par le Client du fait d'une combinaison ou d'une fusion de la Plateforme Linkfluence ou des API avec du matériel informatique ou des logiciels qui n'ont pas été fournis par Linkfluence ou que Linkfluence n'a pas identifié comme étant compatibles avec la Plateforme Linkfluence, les API ou les systèmes.

Pour que les SLA de support s'appliquent, le Client doit déposer auprès de Linkfluence une demande de support valable soit sur <https://help.linkfluence.com/hc/en-us/requests/new>, soit par courriel à l'adresse suivante : help@linkfluence.com. Le Client doit inclure une description écrite claire du problème, fournir l'adresse électronique avec laquelle il est connecté et, le cas échéant, inclure l'URL du Tableau de bord analytique affecté. Le Client doit aussi inclure toute procédure qu'il a raisonnablement identifiée comme permettant à Linkfluence de répliquer le problème (une « **Demande de Support Valable** »). À réception d'une Demande de Support Valable, Linkfluence enregistrera le problème et transmettra par courriel au Client un numéro d'identification de ticket pour suivre les progrès de sa demande de support.

Si l'un quelconque des utilisateurs du Client prend contact avec Linkfluence, quel qu'en soit le motif, d'une façon autre qu'en déposant une demande de support en direct en suivant la procédure décrite ci-dessus, Linkfluence pourra adresser cet utilisateur au Contact Privilégié assigné au Client et les SLA ne s'appliqueront pas.

Heures d'ouverture du Support

Le support technique est ouvert au cours des heures ouvrées (du lundi au vendredi de 9 h à 18 h [UTC+1], à l'exception des jours fériés).

Ordre de Priorité des Signalements d'Incidents

L'Ordre de Priorité des Signalements d'Incidents est établi en liaison avec le Client au cours de la rédaction du signalement.

Linkfluence fournira au Client un support en matière d'incidents 24/7 au moyen de notifications automatiques.

Les niveaux de priorité suivants s'appliquent :

- ✓ Niveau de priorité n°1 : Indisponibilité de l'environnement de production ;
- ✓ Niveau de priorité n°2 : Dysfonctionnements majeurs autres que ceux de Niveau 1 ;
- ✓ Niveau de priorité n°3 : Incidents mineurs ou bogues.

Temps de traitement et de réponse

Linkfluence garantit qu'elle réagira dans un délai de deux (2) heures (heures de bureau) après réception d'un signalement d'incident et propose une garantie de suivi sur base mensuelle :

Incident	Réaction	Décision
Priorité n°1 :	1 heure ouvrée	< 1 jour ouvrable
Priorité n°2 :	4 heures ouvrées	< 10 jours ouvrables
Priorité n°3 :	8 heures ouvrées	Plus de 20 jours ouvrables

PIÈCE B PROTECTION DES DONNÉES

Les termes « Responsable du Traitement », « Personne Concernée », « Traitement », « Sous-Traitant » et « Données à Caractère Personnel » ont le sens donné à chacun de ce terme à l'article 4 du RGPD.

Rôle des Parties

En fournissant les Services, Linkfluence pourra mettre en œuvre au cours de la Durée du Contrat un traitement automatisé des Données Brutes qui peuvent contenir des Données à Caractère Personnel. Le cas échéant, les Données à Caractère Personnel résultant d'un tel traitement pourront être mises à la disposition du Client via la Plateforme Linkfluence ou les Services.

Le Client reconnaît que les Données Brutes, y compris les Données à Caractère Personnel dérivées des Données Brutes, n'appartiennent pas à Linkfluence, au Client ou aux clients du Client et qu'elles ont été obtenues par Linkfluence auprès de Sources Tierces, telles que définies dans le Contrat. En conséquence, le Client ne pourra pas tenir Linkfluence responsable, de quelque façon que ce soit, du traitement des Données à Caractère Personnel et effectué par les Sources Tierces.

Linkfluence collecte les Données Brutes auprès de Sources Tierces en sa qualité de Responsable du Traitement et conformément à l'article 6.1(f) du RGPD. Linkfluence promet et garantit que toute Donnée à Caractère Personnel dérivée des Données Brutes qui est seulement collectée par Linkfluence dans le cadre des Services et effectuée en conformité avec le cadre légal et réglementaire relatif à la protection des Données à Caractère Personnel, y compris entre autres le RGPD.

Une fois les Données Brutes collectées, Linkfluence traitera toute Donnée à Caractère Personnel dérivée des Données Brutes via la Plateforme Linkfluence. À ce stade, Linkfluence agit en qualité de Sous-Traitant des Données à Caractère Personnel dérivées des Données Brutes aux fins de fourniture des Services.

Après le traitement des Données à Caractère Personnel dérivées des Données Brutes par Linkfluence et leur transfert au Client, de quelque façon et par quelque moyen que ce soit, le Client devient Responsable du Traitement des Données et à ce titre, il est seul responsable de l'utilisation, du traitement, de la rétention ou du transfert desdites Données.

Le Client a aussi qualité de Responsable du Traitement à l'égard de ses Utilisateurs et des Données à Caractère Personnel des Personnes Concernées et est responsable de la collecte, du traitement et de la légalité des données qu'il transfère à Linkfluence conformément au Contrat. En qualité de Responsable du Traitement de ces Données, le Client garantit qu'il a informé les Utilisateurs et les Personnes Concernées de la finalité et des méthodes du traitement de leurs Données à Caractère Personnel par Linkfluence aux termes du Contrat et s'engage à respecter les droits des Utilisateurs et des Personnes Concernées tels qu'ils découlent du RGPD et de toute autre loi applicable.

Le Client accepte de transmettre sans délai à Linkfluence toute demande d'un Utilisateur ou d'une Personne Concernée portant sur les droits d'accès à leurs Données à Caractère Personnel et de rectification ou de suppression et d'apporter toute assistance raisonnable à Linkfluence pour permettre à cette dernière de répondre à de telles demandes dans les meilleurs délais.

Le Client accepte aussi de se conformer à l'ensemble des dispositions relatives à la protection des Données à Caractère Personnel qui lui sont applicables et accepte d'indemniser Linkfluence de toute réclamation, indemnisation ou sanction et de tout litige et de la garantir à cet égard, quelle qu'en soit la nature (civile, administrative ou pénale), qui pourrait découler d'une violation par le Client de ses obligations en tant que Responsable du Traitement des Données à Caractère Personnel des Utilisateurs et des Personnes Concernées.

De plus, les parties s'engagent à obtenir toutes les autorisations légales ou administratives et à se conformer à toutes réglementations et directives applicables exigées aux fins de traiter et d'utiliser les Données Finales. En outre, les parties seront notamment responsables de toute formalité qui leur incombe auprès de l'organisme compétent local et/ou international chargé de la protection de la vie privée.

Linkfluence coopérera avec le Client pour fournir une réponse à toute demande des Utilisateurs ou des Personnes Concernées portant sur l'exercice de leur droit d'accès et de suppression, comme le prévoient le RGPD et toute autre disposition applicable en matière de protection des Données à Caractère Personnel.

Sur demande du Client, Linkfluence peut dresser la liste des Utilisateurs ou des Personnes Concernées ayant pris directement contact avec le Client ou Linkfluence pour exercer leur droit de s'opposer au traitement de leurs Données à Caractère Personnel.

Le RGPD n'oblige pas Linkfluence, en qualité de Sous-Traitant des Données Brutes, à donner suite aux demandes de portabilité des Personnes Concernées. Par conséquent, Linkfluence ne tiendra pas compte des demandes de portabilité concernant les Données à Caractère Personnel dérivées des Données Brutes ou des demandes de portabilité envoyées par les Personnes Concernées au Client.

Sécurité des Données à Caractère Personnel

Linkfluence a mis en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des Données à Caractère Personnel. Linkfluence notifiera le Client dans un délai de vingt-quatre (24) heures après avoir pris connaissance d'une divulgation non autorisée des Données du Client, y compris de ses Données à Caractère Personnel, ou si elle soupçonne raisonnablement qu'une telle divulgation a eu lieu.

Enregistrement(s) des activités de traitement

Linkfluence met régulièrement à jour tout enregistrement des Données Brutes traitées par la Plateforme Linkfluence. Le Client peut accéder à ces enregistrements et aux opérations de traitement effectuées par Linkfluence en qualité de Sous-Traitant des Données à Caractère Personnel via la Plateforme Linkfluence.

Analyse d'impact relative à la protection des données

Si nécessaire et conformément aux exigences du RGPD, Linkfluence conduit des analyses d'impact relatives à la protection des données (*Privacy Impact Assessment*, « PIA ») sur les Données à Caractère Personnel obtenues par Linkfluence au cours du traitement des Données Brutes. Linkfluence peut fournir un résumé de ces PIA sur demande écrite préalable du Client uniquement afin de s'assurer que Linkfluence respecte les lois applicables relatives à la protection de la vie privée. Les PIA constituent des Informations Confidentielles et à ce titre, elles sont protégées par le Client conformément au Contrat.

Description des opérations de traitement des données à caractère personnel

Nature	Collecte, enrichissement, structuration, organisation et affichage
Finalité	Fournir des données d'intelligence sociale dans le contexte de la veille des médias sociaux à des fins de marketing et de communication, de service et d'expérience client.
Personnes concernées	<ul style="list-style-type: none">Utilisateurs des ServicesAuteurs de publication de contenu internet accessible au public
Catégories de données	Pour les utilisateurs des Services : <ul style="list-style-type: none">Coordonnées, y compris le nom et l'adresse électronique

	<ul style="list-style-type: none"> • Informations de connexion et relatives au compte, y compris le pseudonyme, le mot de passe et l'identification utilisateur unique • Données trafic, y compris les cookies (pixels-espions, pixels et balises), les adresses IP, pages de provenance, données identifiant le navigateur et sa version et informations sur l'appareil (dans la mesure où il s'agit de données à caractère personnel selon la loi applicable) • Informations sur les réseaux sociaux, y compris les références • Photos <p>En ce qui concerne les auteurs de publication de contenu internet accessible au public :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom d'écran • Photos • Lieu • Sexe • Âge • Profession • URL des sites internet • nom des sites internet
--	--

Prestataires de services

Linkfluence fait appel aux prestataires de services suivants pour exécuter ses obligations conformément au Contrat :

<u>Prestataires de services autorisés</u>	<u>Rôle/Finalité</u>	<u>Emplacement (y compris toute solution d'export de données internationale en place)</u>
OVH	Traitement et archivage des données	France (Roubaix, Gravelines), Canada (Beauharnois)
LeaseWeb	Traitement des données/projets clients	Pays-Bas (Haarlem)
AWS	Traitement des données/paramétrages clients/Sauvegardes	Irlande (Dublin) et Japon (Tokyo)
FullStory	Analyse des sessions clients	États-Unis (Google Cloud Platform)
Alibaba Cloud	Traitement des données	Chine (Shanghai)

Linkfluence se réserve le droit de modifier la liste de ces prestataires de services.