

CONDITIONS GENERALES

SARBACANE

Version applicable en date du 30/01/2019

1. Champ d'application – Objet

Champ d'application. Les présentes conditions générales s'appliquent, sans restriction ni réserve aux services proposés par la SAS Sarbacane Software sise 3 Avenue Antoine Pinay, Parc d'activité des 4 vents à Hem (59510) - RCS Lille Métropole 509 568 598 (ci-après « Sarbacane ») à savoir : Toutes prestations nécessitant l'usage du logiciel Sarbacane toutes versions confondues (ci-après le « Logiciel ») ainsi que toutes prestations accessoires : gestion de campagnes, création de templates, etc. (ci-après, le ou les « Services »). Par exception, des prestations peuvent être soumises à d'autres conditions générales. Dans ce cas, elles font l'objet d'une information spécifique.

Objet. Elles ont pour objet de fixer les modalités et conditions dans lesquelles Sarbacane délivre les Services et de définir les obligations et responsabilités de tout Utilisateur (s'entend de toute personne physique ou morale créant un compte sur le Site internet de Sarbacane ou via ses Services) et de Sarbacane. Elles peuvent être complétées par des conditions particulières. Celles-ci devront être explicitement acceptées par les Parties. En cas de contradictions, les conditions particulières prévalent sur les conditions générales. Sarbacane et l'Utilisateur sont également dénommés (ci-après ensemble « les Parties », et individuellement « la Partie »).

Par ordre de priorité décroissant suivant : les conditions particulières le cas échéant, les présentes conditions générales et son annexe : l'accord de traitement sur les données personnelles, les éléments de commande (bon de commande ou souscription en ligne), constituent ensemble le socle contractuel, (ci-après le « Contrat ») applicable entre les Parties. Tout autre document, information émanant de Sarbacane (notamment brochures publicitaires, supports de communications) n'a qu'une valeur informative et non contractuelle. Toute condition posée par l'Utilisateur, notamment conditions générales d'achat, sera, à défaut d'acceptation expresse, inopposables à Sarbacane.

Le Contrat s'applique pour tout usage des Services, y compris à titre gratuit.

Dans le cadre de toute utilisation des Services et du Logiciel, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance, compris et accepté expressément et sans réserve, l'ensemble du Contrat.

Les Parties déclarent expressément qu'elles sont et demeureront des partenaires commerciaux et professionnels indépendants.

Les conditions générales et l'accord de traitement sur les données personnelles sont accessibles à tout moment sur le site Internet de Sarbacane www.sarbacane.com (ci-après le « Site ») et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

2. Description

Le Service principal de Sarbacane permet à l'Utilisateur de créer, de gérer et d'analyser ses campagnes e-mailings et ses campagnes SMS (Short Message Service), le cas échéant pour ces dernières.

Il permet notamment l'envoi de courriers électroniques et de SMS (selon la liste des pays disponibles pour ces derniers et selon la version du Logiciel) (ci-après « Messages »), sous réserve du complet paiement du prix, sur requête de l'Utilisateur, conformément aux stipulations ci-après.

Des options et d'autres Services dont le détail figure ci-après, peuvent également être souscrits ou utilisés par l'Utilisateur, selon la version du Logiciel utilisée.

2.1 Moyens nécessaires. Pour bénéficier des Services, l'Utilisateur doit disposer par lui-même d'une connexion Internet, créer un compte client, souscrire une offre et installer le Logiciel sur son ordinateur ou accéder à la version Web sur navigateur internet à l'adresse : sarbacane.app. Selon l'abonnement souscrit, des fonctionnalités ou des versions du Logiciel peuvent ne pas être disponibles.

2.2 Offre d'évaluation. Dans le cadre d'une première création de compte, l'Utilisateur bénéficie d'une version d'évaluation d'une durée limitée (selon informations sur le site internet de Sarbacane). A la suite de cet essai, pour continuer à bénéficier des Services, l'Utilisateur doit souscrire un abonnement.

3. Abonnements

Sarbacane propose différents abonnements, dont le détail figure sur le Site.

3.1 Principe. Le contrat d'abonnement entre en vigueur à la date de validation de la commande par Sarbacane, pour une période initiale choisie lors de la commande par l'Utilisateur. A l'issue de la période initiale, l'abonnement se renouvelle automatiquement pour des périodes successives de même durée que la période initiale choisie, sauf dénonciation par l'Utilisateur dans les conditions ci-dessous.

Désactivation du renouvellement automatique. L'Utilisateur peut, à tout moment, désactiver le renouvellement automatique de son abonnement. Pour que cette désactivation soit effective et prise en compte pour la période d'abonnement en cours, l'Utilisateur doit faire parvenir sa demande par formulaire de contact, au plus tard un jour ouvré avant la fin de la période d'abonnement en cours.

Conséquences. Lorsque l'Utilisateur demande la désactivation du renouvellement automatique dans les délais impartis, l'abonnement se poursuit jusqu'à la fin de la période en cours et n'est pas renouvelé. Dès lors, au terme de son abonnement, l'Utilisateur perd le bénéfice des Services et des crédits éventuellement restants, ainsi que l'accès au Logiciel. Sauf demande contraire écrite de l'Utilisateur, ses données de campagnes pourront être conservées par Sarbacane pendant une durée maximale de six mois. L'Utilisateur doit dans tous les cas prendre la précaution d'exporter l'ensemble de ses données avant la fin de son abonnement.

Aucun remboursement intégral ou partiel, y compris en cas de non utilisation des Services (y compris options) ne sera procédé ou accepté.

Modification de l'abonnement. L'Utilisateur peut modifier son abonnement dans les limites fixées dans son espace compte.

Un même compte ne peut cumuler plusieurs abonnements. La souscription d'une nouvelle formule d'abonnement résilie automatiquement et remplace la formule d'abonnement existante, sans remboursement possible des sommes versées.

Packs E-mail/SMS. Sous réserve d'un abonnement en cours, l'Utilisateur peut souscrire des packs de crédits email d'appoints et/ou des packs de crédits SMS, moyennant le règlement d'un prix. Les crédits restent valables jusqu'à utilisation, dès lors que l'Utilisateur dispose d'un abonnement.

Valeur d'un crédit email et d'un crédit SMS - décompte. Un (1) crédit email est un consommable permettant l'envoi d'un (1) courrier électronique d'un poids inférieur à 195 Ko vers un destinataire. Au-delà de ce poids, l'envoi nécessite un crédit additionnel par tranche de 195 Ko.

Un (1) crédit SMS est un consommable permettant d'envoyer un (1) SMS en France métropolitaine d'une taille maximum de 160 caractères. Si le nombre de caractères du SMS est compris entre 161 et 300 caractères, deux (2) crédits SMS seront décomptés. Si le nombre de caractères du SMS est compris entre 301 et 450 caractères au maximum, trois (3) crédits SMS seront décomptés.

Le nombre de crédits nécessaire pour l'envoi d'(1) un SMS d'une taille de moins de 161 caractères vers un destinataire suivant la règle de décompte ci-dessus, varie selon la destination. Il convient à l'Utilisateur de prendre connaissance régulièrement de la grille des destinations www.sarbacane.com/sms-marketing. Sarbacane peut modifier la grille des destinations en ajoutant ou supprimant des destinations, et ce à tout moment. Sarbacane peut également modifier la grille tarifaire des destinations sans préavis, ces derniers dépendant de la tarification d'opérateurs tiers.

Le décompte des crédits utilisés s'effectue à l'envoi et non à la réception des Messages par les destinataires. Les tests d'envoi font également l'objet d'un décompte de crédits.

3.2 Options.

Principe. La commande, le renouvellement et l'usage d'options par l'Utilisateur nécessitent que ce dernier dispose d'un abonnement.

Pour les Utilisateurs sous abonnement mensuel, toute option commandée ou activée par l'Utilisateur est conclue pour une durée initiale d'un an à compter de la confirmation de commande ou d'activation, par Sarbacane et se renouvelle automatiquement sous réserve d'un abonnement en cours, pour des périodes successives d'un an, sauf dénonciation par l'Utilisateur dans les mêmes conditions que celles de son abonnement.

Pour les Utilisateurs sous abonnement annuel, toute option commandée ou activée par l'Utilisateur est conclue au titre de la période initiale à compter de la confirmation de commande ou d'activation, par Sarbacane et pour la durée restante à courir de l'abonnement en cours, et se renouvellent automatiquement à date du renouvellement de l'abonnement en cours pour des périodes successives d'un an, sous réserve d'un abonnement en cours et sauf dénonciation par l'Utilisateur dans les mêmes conditions que celles de son abonnement.

Toute option incluse dans les formules d'abonnement est à activer par l'Utilisateur. Aucun remboursement partiel de l'abonnement ne sera effectué en cas de non usage d'option par l'Utilisateur.

Nom de domaine personnalisé. Un nom de domaine personnel permet de personnaliser l'adresse d'expédition des courriers électroniques ainsi que les liens contenus dans le corps du message. A ce titre, l'Utilisateur peut configurer lui-même son propre domaine en suivant les consignes d'intégration fournies par Sarbacane ou souscrire directement l'option, sous réserve de disponibilité et d'acceptation du registrar accrédité et du Registre/Office d'enregistrement et des autorités de tutelle.

A la requête de l'Utilisateur, Sarbacane transmettra alors la demande d'enregistrement au registrar accrédité.

L'Utilisateur est informé que les délais de traitement et d'acceptation de la requête (au plus tard dans les 24 heures ouvrées) par le registrar sont indépendants de la volonté de Sarbacane et qu'elle ne peut à ce titre, être responsable d'un retard. Sarbacane s'engage à rembourser l'Utilisateur, toute opération qui n'aurait pas pu aboutir dès lors que cette opération peut être annulée et remboursée par le Registre (exemple : si le nom de domaine n'est plus disponible à l'enregistrement lors de la réception du règlement).

Par commodité, le nom de domaine est enregistré au nom de Sarbacane Software. Cette dernière agit pour le compte de l'Utilisateur et ne fait ni usage, ni n'intervient dans le choix, des noms de domaines enregistrés. L'Utilisateur dispose d'un droit d'utilisation exclusif sur le nom de domaine enregistré, dans le but de personnaliser l'adresse d'expédition de ses courriers électroniques ainsi que les liens contenus dans le corps des messages. Toutefois, à tout moment, l'Utilisateur peut disposer de la gestion complète du nom de domaine enregistré pour son compte, en demandant son transfert à l'adresse suivante : serviceclient@sarbacane.com. Sarbacane communiquera à l'Utilisateur l'ensemble des informations nécessaires. Le transfert effectif aura pour effet de résilier automatiquement l'option. Aucun

remboursement des sommes déjà payées au titre de l'option ne sera procédé. Aussi, aucune réduction du prix de l'abonnement sera appliquée.

Adresse IP Dédiée. Les adresses IP dédiées sont exclusivement de nature à être utilisées dans le cadre de l'envoi des campagnes e-mailing avec le Logiciel.

Utilisateurs supplémentaires. Pour partager ses données et/ou crédits entre plusieurs Utilisateurs, il est nécessaire de souscrire l'option en nombre suffisant selon les besoins.

4. Autres Services

Ces Services sont disponibles sur commande ou peuvent être intégrés dans un abonnement.

Prestations accessoires. Sarbacane propose différents Services accessoires, notamment création et gestion de campagnes emailing et sms, mise à jour de gabarit, des formations ainsi que des accompagnements autour de la stratégie E-marketing (prestations à l'acte ou à exécution successive) dont le détail figure sur le site internet de Sarbacane ou auprès du service commercial.

Certaines prestations ont une durée définie à la commande et prennent effet à compter de la validation de cette dernière par Sarbacane. Suite à la confirmation de commande par Sarbacane, un consultant contacte l'Utilisateur dans un délai de 48 à 72 heures jours ouvrés, hors jours fériés.

On entend par « Livrable(s) » ci-après, la réalisation d'élément(s) qu'effectue Sarbacane pour le compte de l'Utilisateur. Il est principalement de nature électronique (Templates e-mail et SMS, rapports de statistiques, etc). Selon la prestation, Sarbacane soumettra à l'Utilisateur des éléments montrant l'aspect visuel de ceux-ci dans les limites prévues lors de la commande. Après acceptation par l'Utilisateur dans le délai imparti, toute demande de modification fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Formations. Les formations sur site font obligatoirement l'objet d'une convention de formation conclue entre les Parties. Toute formation ne pourra intervenir sans la réception des documents nécessaires dans le délai requis. Ces formations sont susceptibles d'être prises en charge par les organismes de formation sans que Sarbacane ne puisse le garantir.

Les formations à distance ne répondent pas aux critères permettant une éventuelle prise en charge des organismes de formation. Celles-ci s'effectueront uniquement par téléphone et par une prise en main à distance sur l'ordinateur de l'Utilisateur, indispensable à la formation. L'Utilisateur consent au préalable, à cette prise en main à distance strictement nécessaire pour les besoins de la formation et veillera au préalable à configurer les paramètres de sécurité de son ordinateur pour permettre l'accès.

De manière générale, l'Utilisateur s'engage à fournir à Sarbacane, dans les délais requis, toute information, indication utile et tout élément demandé (notamment texte, image dans le cadre de création e-mailing ou encore d'informations sur les produits et services que l'Utilisateur souhaite promouvoir, le public qu'il souhaite atteindre, etc).

Tout comportement, agissement de l'Utilisateur entraînant un retard ou inexécution de la prestation, ne pourra être imputable à Sarbacane et ouvrira à cette dernière une faculté de résiliation aux torts du client telle que prévue à l'article 14.

5. Beta test

Lorsque Sarbacane met à disposition des logiciels, applications, fonctionnalités ou tout autre composant en version Beta, les stipulations suivantes viennent à s'appliquer :

Sarbacane peut, en toute discrétion, proposer à tout Utilisateur volontaire de tester gratuitement des éléments en versions Beta, afin d'identifier tout éventuel dysfonctionnement.

A ce titre, l'Utilisateur s'engage : (i) à utiliser uniquement les éléments en versions Beta à des fins d'essai et d'amélioration ; (ii) à ne laisser personne autre que lui à y faire usage ; (iii) à ne divulguer aucune information ayant trait aux versions Beta. Ces informations sont confidentielles et constituent, à ce titre, des secrets commerciaux ; (iv) à faire part, sans volonté de nuire, à Sarbacane de ses réactions et suggestions suite à son usage. Tous commentaires, feedbacks, idées et plus généralement tout retour de l'Utilisateur dans le cadre des versions Beta seront propriété exclusive de Sarbacane ; (v) à ne pas publier ou rendre accessible par tout moyen ses commentaires au public sauf autorisation préalable de Sarbacane ; (vi) à conserver toute sauvegarde complète de son système et de ses données avant l'usage des versions Beta.

Les modalités d'accès et les caractéristiques des versions Beta sont librement définies par Sarbacane, qui peut les modifier à tout moment. Sarbacane pourra limiter temporairement ou non, suspendre ou interrompre à tout moment l'accès et le maintien aux versions Beta et en informera l'Utilisateur par tous moyens.

L'Utilisateur accepte que les versions Beta puissent inclure des bugs connus ou inconnus et que les données synchronisées par l'Utilisateur, puissent être effacées, réinitialisées à tout moment et que selon les cas, les versions Beta peuvent endommager les équipements de l'Utilisateur. L'Utilisateur supportera seul les conséquences et les risques de quelque nature que ce soit, de son utilisation des versions Beta.

Compte tenu des mises en garde, en accédant aux versions Beta, l'Utilisateur agit en connaissance de cause, la seule obligation de Sarbacane étant d'informer l'Utilisateur sur les risques liés à l'utilisation de la version Beta.

6. Assistance - accompagnement - mises à jour

Assistance. En cas de besoins, une assistance est disponible pendant les jours et heures d'ouvertures de la société Sarbacane selon différents moyens et selon l'abonnement souscrit (cf. Site), pour conseiller et accompagner l'Utilisateur si des difficultés techniques éventuelles viendraient à survenir dans le cadre des Services.

Avant toute demande, l'Utilisateur doit prendre connaissance de la documentation et des FAQ mis à sa disposition sur le Site ; appliquer les procédures décrites ; et vérifier si ses difficultés ne dépendent pas d'un usage non conforme des Services ou de ses propres équipements, infrastructure, réseau, connexion Internet.

Chaque demande fait l'objet d'un enregistrement accompagné d'un numéro de suivi. Dans le cadre de la gestion des demandes, l'Utilisateur consent à ce que l'assistance se connecte au compte de l'Utilisateur et à effectuer toute opération nécessaire pour tenter de résoudre les difficultés rencontrées selon les informations et données système à la portée de Sarbacane. L'assistance s'engage à informer l'Utilisateur sur l'évolution de sa demande.

Ainsi, en contactant l'assistance, l'Utilisateur s'engage (i) à communiquer toute information nécessaire demandée par l'assistance pour la compréhension et la résolution des difficultés rencontrées et à rester disponible en cas de besoins ; (ii) à rester courtois et à utiliser l'assistance de manière non abusive ; (iii) à respecter l'ensemble des conseils et recommandations communiqués dans le cadre de l'assistance.

Sauf conditions particulières, Sarbacane ne donne aucune garantie de temps d'intervention et de résolution d'incidents dans le cadre de l'assistance.

Accompagnement. Sarbacane fournit également une assistance pour la configuration du compte Sarbacane et l'utilisation du Logiciel, conseils & bonnes pratiques sur les campagnes, assistance sur

l'envoi des campagnes, recommandations sur la stratégie d'email marketing, selon l'abonnement souscrit.

Cet accompagnement ne comprend pas la fourniture de Livrables, ces derniers faisant l'objet de prestations accessoires soumises à facturation spécifique.

Mises à jour. Sarbacane effectue elle-même la maintenance corrective et évolutive de son Logiciel. De ce fait, il est interdit d'intervenir sur le Logiciel ou de faire intervenir un tiers. Selon la version utilisée, les mises à jour peuvent être automatiquement téléchargées et installées sur l'ordinateur de l'Utilisateur lors du lancement du Logiciel. L'Utilisateur renonce à toute autre version antérieure. Le Contrat ne confère à l'Utilisateur aucun droit d'exiger des mises à jour évolutives, nouvelles versions apportées au Logiciel. De plus, Sarbacane se réserve à tout moment de modifier et d'adapter son Logiciel. Les Parties reconnaissent qu'un Logiciel peut contenir des erreurs et que toutes les erreurs ne sont pas économiquement rectifiables ou qu'il n'est pas toujours nécessaire de les corriger. Sarbacane ne garantit pas en conséquence que l'ensemble des défaillances ou erreurs des technologies en ce compris le Logiciel sera corrigé. Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les dispositions pour établir les plans de dépannage adéquats et de prendre toute mesure appropriée pour minimiser les conséquences dommageables liées notamment à une possible interruption d'exploitation ou à une possible perte de données générée par le Logiciel du fait de son utilisation.

7. Commande - Prix - Règlement

7.1 Commande. L'Utilisateur peut passer commande à partir de la boutique en ligne via l'espace compte ou à partir d'un bon de commande émis par le service commercial. L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance et accepté, sans réserve, les conditions générales et son annexe en vigueur, par le biais d'une case à cocher dans le processus de commande en ligne ou par le biais de sa signature portée sur la proposition commerciale comprenant un renvoi aux conditions générales. Les conditions générales et son annexe en vigueur seront applicables à tous les Services utilisés par l'Utilisateur.

Après validation en ligne de la commande par l'Utilisateur ou réception de l'acceptation par écrit de la commande, un message de confirmation et de validation de celle-ci est envoyé sur l'adresse électronique de l'Utilisateur. Toutefois, pour prévenir des risques de fraude, un délai peut intervenir. Sarbacane a souscrit un contrat avec un partenaire de paiement électronique sécurisé. A ce titre, Sarbacane ne conserve pas directement les numéros de carte bancaire. Sarbacane et son partenaire peuvent effectuer un certain nombre de contrôles pouvant nécessiter d'investiguer sur l'origine et la teneur d'une transaction.

Sarbacane pourrait être amenée à demander à l'Utilisateur des informations complémentaires. Ce dernier s'oblige à apporter des réponses dans les meilleurs délais. Sarbacane se réserve également le droit de refuser une commande émanant d'un Utilisateur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

Uniquement lorsque l'Utilisateur répond à la définition du consommateur au sens du code de la consommation, celui-ci dispose d'un délai de rétractation de 15 jours francs à compter de la confirmation de Sarbacane de la prise en compte de sa commande. Toutefois, dès lors que l'Utilisateur utilise le(s) Service(s) commandé(s) avant la fin du délai des 15 jours francs ou dans le cas d'une commande d'un nom de domaine, celui-ci perd la possibilité d'exercer son droit de rétractation conformément au code de la consommation.

7.2 Prix - règlement Le prix applicable est celui en vigueur au jour de la facturation. Le prix étant indiqué HT, il convient d'y ajouter la TVA en vigueur. Nos Services sont payables à la commande, hors

mentions contraires écrites lors de la commande.

Le règlement s'effectue directement en ligne sur le site par communication du numéro de carte de crédit (mode sécurisé SSL) ou tout autre mode de paiement possible au jour de la commande. En cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes accrédités ou en cas de non-paiement, Sarbacane se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la commande. Conformément à l'article L. 132-2 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires, l'Utilisateur autorise Sarbacane à débiter sa carte ou son compte bancaire du montant relatif aux Services et options. A chaque date d'anniversaire (renouvellement), le prélèvement du montant des Services sera effectué automatiquement à partir des dernières coordonnées connues de la carte bancaire ou du compte bancaire, ce que l'Utilisateur accepte expressément. L'Utilisateur s'oblige à veiller à ce que ses coordonnées bancaires demeurent valides pour permettre le règlement à bonne échéance, notamment en cas de débit sur carte bancaire. À tout moment, l'Utilisateur pourra modifier les coordonnées bancaires depuis son compte. En cas d'incident de paiement, l'Utilisateur reconnaît et accepte expressément que Sarbacane effectue un nouveau débit le jour suivant si la tentative arrive toujours en échec et cela jusqu'au cinquième jour. En l'absence ou erreur de paiement par carte bancaire ou prélèvement, l'Utilisateur s'engage à régler les sommes dues, par tous moyens, à réception de facture.

Les factures sont disponibles et téléchargeables sur l'espace compte ce que l'Utilisateur accepte. En cas de retard, de défaut, total ou partiel, du règlement par l'Utilisateur, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € par facture et des pénalités de retard égales à 25% annuels le jour suivant la date d'échéance de la facture seront applicables de plein droit. Aucun escompte ne sera consenti pour un paiement anticipé.

8. Livraison

Principe. Les accès, les packs de crédits sont délivrés au jour de la réception du complet paiement du prix par Sarbacane, sauf meilleur accord écrit entre les Parties lors de la commande.

Prestations accessoires. Le délai de livraison annoncé à la commande commence à courir à compter de la transmission par l'Utilisateur de l'ensemble des éléments, informations et documents indispensables à Sarbacane pour l'exécution de la prestation. Tout Livrable ne sera transmis définitivement à l'Utilisateur, qu'au jour de la réception du complet paiement du prix par Sarbacane, sauf meilleur accord écrit entre les Parties lors de la commande.

9. Déclarations, Obligations, Responsabilité de l'Utilisateur

9.1 L'Utilisateur déclare :

-disposer du pouvoir et de la capacité nécessaires pour procéder à toute commande et accepter sans réserve le Contrat. Lorsqu'un compte est créé et utilisé par une personne au nom et pour le compte de l'Utilisateur, elle garantit à Sarbacane disposer du pouvoir et de la capacité nécessaires pour représenter et engager l'Utilisateur ;

-avoir pris connaissance sur le Site des caractéristiques, contraintes notamment techniques et des limites fonctionnelles des Services (y compris des caractéristiques et limites de chaque abonnement et du Logiciel) et de leurs spécificités. Il reconnaît avoir vérifié l'adéquation des Services à ses besoins et avoir reçu de Sarbacane toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire, en connaissance de cause ;

-disposer des droits et/ou de toutes autorisations nécessaires à l'usage et à la communication des éléments (base de destinataires, images, contenu texte ...etc.) qu'il entend utiliser dans le cadre des Services ;

-faire son affaire personnelle, à ses frais exclusifs, de l'acquisition, la mise en place, la maintenance et la connexion, la sécurité des différents équipements, éléments de la configuration et des moyens de

télécommunications, y compris connexion Internet, nécessaires à l'accès aux Services. En cas d'utilisation d'API, extensions, version téléchargée du Logiciel par , l'installation et la configuration de celles-ci se feront par l'Utilisateur sous sa seule responsabilité, conformément aux instructions figurant dans la documentation et de l'assistance mises à disposition ;

- expressément avoir effectué une sauvegarde sur un ou plusieurs supports fiables de ses données avant toute utilisation des Services et s'engage à procéder par lui-même à toute sauvegarde périodique de ses données au cours de l'utilisation des Services.

9.2 Sans préjudice des autres stipulations des présentes, l'Utilisateur s'engage :

-à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public. L'Utilisateur doit notamment se conformer aux dispositions légales et réglementaires relatives au respect de la vie privée, des données personnelles et des communications électroniques ;

- à respecter la politique anti-spam de Sarbacane ;

- à communiquer des informations exactes lors de son inscription et lors de toute commande et tout au long de sa relation commerciale avec Sarbacane. En cas d'erreur, d'omission, volontaire ou involontaire, Sarbacane ne pourra être tenue responsable notamment d'erreurs de facturation, de retard ou d'une absence de livraison/d'accès. En cas de modifications des informations transmises, l'Utilisateur s'engage à en informer sans délai Sarbacane et à lui adresser toute mise à jour ;

- à régler l'ensemble des sommes facturées au titre de ses commandes ;

- à ne pas utiliser les Services pour effectuer des campagnes "d'affiliation". On entend ici par campagne "d'affiliation", toute campagne dont l'objet est de promouvoir un service ou un produit non commercialisé par l'Utilisateur et d'obtenir une rémunération à la performance (sur la base d'un nombre de clics, d'affichages, de visites, de formulaire remplis, d'une commission sur ventes en ligne générées etc.);

-à ne pas utiliser des bases de données de prospection de masse (type CD-rom, DVD, bases de centaines de milliers d'adresses emails, numéros de téléphone, vendus sur Internet etc.) ;

-à ne pas utiliser les Services pour l'envoi et l'hébergement de contenus à caractère violent, obscène, illégal, pornographique, diffamatoire, blessant ou discriminant, ni de contenus destinés à promouvoir certaines activités sensibles, comme les jeux d'argent en ligne, les offres de constitution de revenus complémentaires, la voyance, la perte de poids, etc.

9.3 Sans préjudice des autres stipulations des présentes, l'Utilisateur est seul responsable de :

-la conservation et de l'utilisation de son identifiant et mot de passe de son compte. Sarbacane ne saurait être responsable des conséquences que pourraient avoir toute divulgation, même accidentelle, de son code et/ou identifiant à un tiers ;

- la gestion de ses comptes utilisateurs afin de partager notamment ses données et ses crédits avec les dits comptes ;

- son usage des Services, notamment des informations et contenus envoyés, utilisés, générés, de leurs exploitations et de leurs mises à jour. De même, l'Utilisateur est seul responsable de la collecte des adresses électroniques et numéros de téléphone utilisés, de leur validité et compatibilité avec les Services et de ses obligations au regard de la réglementation et législation en vigueur ;

- des moyens matériels et de télécommunications, y compris connexion Internet pour accéder aux Services ;

- des choix qu'il réalise en matière de contenus textuels, iconographiques et des éléments qu'il communique dans le cadre des Livrables réalisés par Sarbacane (notamment création graphique ; mise à jour gabarit, etc), ainsi que de la mise en place de procédure.

- l'usage de services tiers pouvant être proposés via les extensions. Sarbacane n'étant pas partie à cette relation contractuelle, celle-ci ne saurait être responsable de tout litige éventuel avec ces tiers concernant notamment la disponibilité, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles ces tiers sont tenus.

De manière plus générale, Sarbacane ne prend aucun engagement vis-à-vis des tiers. L'Utilisateur est seul responsable des relations qu'il peut entretenir avec des tiers (prospects, clients, partenaires, fournisseurs, salariés, etc.). Il garantit Sarbacane contre toute réclamation, revendications, actions de tiers pouvant mettre en cause Sarbacane.

9.4. Toute cession de compte par l'Utilisateur est interdite sans autorisation expresse et préalable de Sarbacane.

L'Utilisateur est interdit de laisser paraître toute confusion entre lui-même et Sarbacane et s'engage à ne pas laisser supposer que Sarbacane participe au contenu envoyé et à la commercialisation des produits ou/et services de l'Utilisateur.

L'Utilisateur garantit contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ revendications que Sarbacane pourrait subir du fait de la violation, par l'Utilisateur, de ses obligations notamment (i) en cas d'utilisation frauduleuse des Services ou non conforme aux lois et règlements en vigueur ; (ii) en cas de violation des droits de tiers. Il s'engage à ce titre à intervenir et à indemniser Sarbacane de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges, y compris les honoraires raisonnables des conseils de Sarbacane et/ou condamnations, dommages et intérêts, y compris par accord transactionnel, qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

10. Modération

Sans toutefois avoir obligation de le faire, par mesure de sécurité et pour vérifier la conformité de l'utilisation des Services et du Contrat, Sarbacane se réserve le droit de recevoir automatiquement une copie du Message envoyé par l'Utilisateur, ce que l'Utilisateur accepte expressément. Sarbacane se réserve le droit d'utiliser ces copies pour procéder à une identification de l'émetteur d'une campagne émise avec le Logiciel dans les conditions prévues par la loi. Les campagnes envoyées peuvent ainsi être soumises à modération préalable avant d'être définitivement acheminées aux destinataires. Ainsi, dès lors qu'une campagne est refusée par le service de modération, il appartient à l'Utilisateur de procéder à une nouvelle campagne tenant compte des préconisations et instructions apportées par ledit service. L'Utilisateur pourra se voir réaffecter les crédits propres à l'envoi de la campagne refusée, à la seule discrétion de Sarbacane. Il est toutefois entendu que cette faculté n'aurait pas pour effet d'écarter ou de minimiser la responsabilité de l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation des Services dont il est le seul et l'unique responsable.

11. Propriété intellectuelle et industrielle

Conservation des droits de l'Utilisateur. L'Utilisateur conserve la propriété et l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et industrielle sur tout contenu qu'il fournit lors de l'utilisation des Services. Cela comprend notamment sa base de données d'adresses électroniques, numéros de téléphones, le contenu de ses Messages, le nom et logo de son entreprise, tous les noms, logos, noms de services, produits, dessins et modèles, slogans et droit d'auteur, brevets, marques et plus généralement tout autre droit de propriété intellectuelle lui appartenant.

Conservation des droits de Sarbacane et droits d'utilisation de l'Utilisateur. De manière générale, le Logiciel et le Site internet sont la propriété exclusive de Sarbacane. Leurs contenus (notamment, les images, les sons, texte ou autre information, modules, extensions disponibles dans le Logiciel) sont selon les cas, la propriété de Sarbacane ou de ses concédants.

Pendant toute la durée de la période d'évaluation et pendant toute la durée de l'abonnement souscrit, Sarbacane concède à l'Utilisateur un droit d'utilisation non exclusif et non transférable du Logiciel, de son contenu notamment images, et des technologies mises à disposition (ci-après « Licence ») dans le cadre des Services.

Sarbacane et ses concédants conservent la propriété et l'intégralité des droits attachés aux technologies et aux contenus dans le cadre des Services. Cela comprend notamment le Logiciel (Toutes versions confondues, SAAS et téléchargeable), propriété de Sarbacane, la documentation, tous les noms, logos, noms de Services et de produits, dessins et modèles, slogans et droit d'auteur, brevets, marques, banques d'images, modules, et plus généralement tout autre droit de propriété intellectuelle.

L'Utilisateur s'oblige à respecter les mentions de propriété figurant sur le Logiciel, les supports, les images ou la documentation et plus généralement sur toute technologie mise à disposition.

Il est interdit à l'Utilisateur de diffuser, céder, louer, donner en crédit-bail, sous licencier, donner ou distribuer tout ou partie du Logiciel et des Services à un tiers, de quelque façon que ce soit. Cette Licence ne comprend pas le droit de collecter ou utiliser des informations contenues sur le site internet ou par les Services à des fins interdites par Sarbacane, pour rivaliser avec Sarbacane, créer des travaux dérivés basés sur tout contenu obtenu par les Services. A ce titre, l'Utilisateur s'interdit notamment la publication, la retransmission, la reproduction ou tout autre utilisation des banques d'images ou images, à d'autres fins que pour les besoins de ses campagnes e-mailing ou sms. De même, il est interdit de traduire, d'adapter, assembler, désassembler, compiler, décompiler, d'arranger ou de modifier le Logiciel et, de l'exporter, de le fusionner avec d'autres logiciels, hors les cas prévus par la législation française.

Il est interdit d'utiliser tout équipement, dispositif, logiciel ou autre moyen pour contourner ou supprimer toutes restrictions à l'utilisation ou pour activer des fonctionnalités.

Toute utilisation contraire du Logiciel et des Services au regard de leur destination (pour laquelle ils ont été conçus) est strictement interdite.

Pour obtenir une copie de sauvegarde selon la version du Logiciel, l'Utilisateur peut télécharger une nouvelle fois le fichier exécutable sur le Site ou en faire la demande auprès de l'assistance. Tout autre moyen est strictement interdit.

12. Obligations, responsabilités et limitations de responsabilité de Sarbacane

La société Sarbacane s'engage à exécuter ses obligations avec diligence selon les règles de l'art en usage dans sa profession et n'est tenue qu'à une obligation de moyens.

Dans le cadre du Service principal d'envoi, Sarbacane s'engage à faire les meilleurs efforts possibles afin d'acheminer dans un délai raisonnable, sur requête, les campagnes e-mailing/SMS de l'Utilisateur mais ne garantit pas du succès commercial et marketing de la campagne, ni d'un quelconque taux d'ouverture ou de délivrabilité.

En effet, l'Utilisateur est informé que des opérateurs, dont Sarbacane n'a pas la maîtrise, interviennent pour l'acheminement des Messages.

Sarbacane s'efforce, dans la mesure du possible, d'assurer la permanence et la continuité de ses Services. Néanmoins, pour des raisons de maintenance ou pour toute autre raison, il est possible que le Logiciel, en ce compris fonctionnalités, et les Services individuellement ou non soient temporairement interrompus sans que la responsabilité de Sarbacane puisse être recherchée. Dans la mesure du possible, les interruptions feront l'objet d'une information auprès de l'Utilisateur, par tous moyens.

Sarbacane ne garantit pas que son Logiciel et ses Services sont en mesure de satisfaire à des exigences de performances et/ou qu'ils fonctionneront sans discontinuité, ni bug. L'Utilisateur est

informé que selon le poids total de sa campagne, son acheminement peut subir des ralentissements propres à la bonne gestion du traitement des campagnes par les infrastructures.

Sauf mentions contraires écrites lors de la commande, Sarbacane ne garantit pas que ses Services répondent aux spécifications ou besoins spécifiques de l'Utilisateur.

AUTANT QUE LA LOI APPLICABLE L'Y AUTORISE, LES CONTENUS, LOGICIELS, APPLICATIONS, RESULTATS, MIS A LA DISPOSITION EN LIAISON AVEC OU PAR LES SERVICES SONT FOURNIS "TEL QUEL" ET "TELS QUE DISPONIBLES", "AVEC TOUTES LES ERREURS" ET SAUF QUAND LE CONTRAT LE PREVOIT EXPRESSEMENT, SANS GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPLICITE OU IMPLICITE.

Sarbacane est responsable de la mauvaise exécution de ses obligations. Néanmoins, Sarbacane ne peut en aucun cas être tenue responsable :

- en cas de dommages résultant du non-respect par l'Utilisateur de ses obligations au titre du Contrat ;**
- en cas de dommages résultant partiellement ou totalement d'une utilisation non-conforme, malveillante ou/et anormale par l'Utilisateur des Services, y compris par négligence, erreurs, défaillance et/ou en cas de non-respect des conseils et recommandations données ;**
- en cas de dommages immatériels, indirects, accessoires, spéciaux, ou moraux et notamment les dommages résultant d'une perte de profits, d'une perte de chance, d'une perte d'exploitation, d'un manque à gagner, d'une perte de données ou d'une privation d'usage, subis par l'Utilisateur ou par un tiers ;**
- en cas de dommages résultant d'utilisation en lien avec les Services par l'Utilisateur de programmes non fournis ou avalisés par Sarbacane et susceptibles d'affecter les Services ou les données de l'Utilisateur ;**
- en cas de dommages résultant d'utilisation de tout ou partie des Services par l'Utilisateur alors que Sarbacane, suite à une difficulté, ou pour quelque raison que ce soit, avait recommandé d'en suspendre l'utilisation ;**
- en cas de dommages liés à une intrusion ou à un maintien frauduleux d'un tiers dans le système, ou à l'extraction illicite de données, malgré la mise en œuvre des moyens de sécurisation conformes aux données actuelles de la technique, Sarbacane ne supportant qu'une obligation de moyens au regard des techniques connues de sécurisation ;**
- en cas de dommages liés à une perte ou de détérioration de données, dans la mesure où l'Utilisateur garde la responsabilité de la bonne réalisation de ses sauvegardes ;**
- en cas de dommages ne résultant pas exclusivement et directement de la défaillance de Sarbacane, notamment la défaillance y compris par action, omission, négligence de tout tiers (hors sous-traitant de Sarbacane) : fournisseurs d'accès internet, opérateurs, ou encore la défaillance de services tiers disponibles via des extensions.**

L'Utilisateur reconnaît que Sarbacane n'a aucun contrôle sur le transfert des données de l'Utilisateur via les réseaux de télécommunication publics utilisés par l'Utilisateur pour accéder aux Services et notamment le réseau Internet. L'Utilisateur reconnaît et accepte que Sarbacane ne puisse assurer la confidentialité des données lors du transfert de celles-ci sur les dits réseaux publics. En conséquence, Sarbacane ne pourra, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée en cas, notamment, de détournement, de captation, de corruption des données, ou de tout autre

événement, susceptibles d'affecter celles-ci, survenant à l'occasion de leur transfert sur les réseaux de télécommunication publics.

En tout état de cause, sauf en cas de dommage corporel, dol ou faute lourde, la responsabilité pécuniaire de Sarbacane sera limitée au montant des sommes effectivement versées par l'Utilisateur à Sarbacane au cours des 12 mois précédant le fait générateur du dommage, toutes causes de préjudices confondues.

13. Force Majeure

Les Parties ne pourront être tenues responsables de l'absence ou d'un retard dans l'exécution de tout ou partie de leurs obligations issues du Contrat dû à un événement de force majeure, si celui-ci remplit les conditions légales et jurisprudentielles requises pour qualifier la force majeure en droit français.

De plus, de convention expresse entre les Parties, pourront être tenus pour des cas de force majeure, les événements d'interruption, panne, sabotage des moyens de communication, incendie, inondation, intempéries exceptionnelles, avaries, émeutes, guerre, grève totale ou partielle, lock out.

Le cas de force majeure suspend les obligations de chacune des Parties pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du Contrat par Sarbacane ou l'Utilisateur huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

14. Suspension - Résiliation

Suspension. Sarbacane se réserve le droit de suspendre de plein droit sans préavis, ni mise en demeure préalable, tout accès aux Services et/ ou compte de l'Utilisateur sans que celui-ci ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre dans les cas suivants :

- En cas de transmissions d'informations erronées par l'Utilisateur ;
- en cas de suspicion avérée de fraude ;
- en cas de non-respect des lois et de la réglementation ;
- en cas de plaintes de destinataires ;
- en cas de comportement et/ou d'agissement de l'Utilisateur, notamment d'usage de bases de destinataires, susceptibles de mettre en péril la sécurité et/ou le fonctionnement normal des Services ;
- en cas de retard de paiement de plus de 4 jours calendaires.

Pendant la période de suspension, l'Utilisateur n'est pas exempté de toutes les sommes dues qui deviennent, du fait de la suspension, immédiatement exigibles. Dès lors que le cas de suspension est résolu, les Services seront, dans un délai raisonnable, de nouveau accessibles.

La suspension ne fait pas renoncer Sarbacane à sa faculté de résiliation.

Résiliation. L'Utilisateur peut résilier son abonnement et ses options dans les formes et conditions prévues au Contrat. Il peut également demander la suppression de son compte. Néanmoins, cette dernière aura pour conséquence de résilier l'ensemble des Services souscrits, sans remboursement possible et entraînant l'exigibilité immédiate des sommes dues, le cas échéant.

Sauf lorsque les conditions générales en disposent autrement, en cas de non-respect par une Partie de ses obligations non réparé dans un délai de 8 jours à compter soit de l'envoi d'un courrier électronique adressé à la Partie défaillante notifiant les manquements en cause, soit de l'envoi d'une lettre

recommandée avec accusé de réception, tout compte ou tout Service pourra être résilié de plein droit par la Partie lésée, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels et des sommes restantes dues qui pourraient être réclamés à la Partie défaillante.

Sarbacane pourra toutefois résilier de plein droit tout compte, Service et option, sans préavis, ni mise en demeure préalable, en cas de non-respect de la législation et réglementation, ainsi qu'en cas de plaintes de destinataires ou encore du comportement et/ou d'agissement de l'Utilisateur, notamment usage de bases de destinataires, susceptibles de mettre en péril la sécurité et/ou le fonctionnement normal du Service et/ou des Services pris collectivement ou individuellement.

Dans le cadre uniquement des prestations accessoires (notamment prestations à l'acte), en cas d'annulation répétitive ou de non-retour de l'Utilisateur suite à deux relances après commande, Sarbacane sera en droit de résilier de plein droit le Service concerné sans préavis. Si une somme a été versée par l'Utilisateur, aucun remboursement ne sera effectué.

Le fait que Sarbacane n'ait pas suspendu tout accès, abonnement ou tout compte ou procéder à toute résiliation ne décharge en rien l'Utilisateur de sa responsabilité, qu'il ne pourra en aucun cas faire supporter à Sarbacane.

Tout abonnement, crédit ou plus généralement tout Service non utilisé/ non consommé au terme ou à la résiliation sera définitivement perdu. Aucun remboursement ne sera effectué. La résiliation aux torts de l'Utilisateur entraîne l'exigibilité immédiate des sommes dues.

15. Assurances

Chacune des Parties déclare être assurée, notamment en responsabilité civile professionnelle, auprès d'une compagnie notoirement solvable et maintenir à jour toutes les polices d'assurances, pour couvrir, sans préjudice des stipulations de l'article 12 et 13, les dommages causés à l'autre Partie consécutifs à l'exécution ou l'inexécution des présentes. Chaque Partie s'engage à remettre à l'autre Partie à tout moment, à première demande, les justificatifs attestant de la souscription des assurances.

16. Données personnelles et Confidentialité

Données personnelles. Les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018.

Sarbacane est amenée à traiter des données à caractère personnel pour son compte mais également pour le compte de l'Utilisateur. Les mesures mises en œuvre par Sarbacane, lorsqu'elle agit en qualité de responsable de traitement, sont détaillées sur le site Internet.

Lorsque Sarbacane traite des données à caractère personnel pour le compte de l'Utilisateur, elle agit en qualité de sous-traitant. Cette relation entre les Parties est encadrée par l'accord de traitement sur les données personnelles, disponible sur le site Internet.

Confidentialité. Dans le cadre des Services, les Parties sont amenées à se communiquer entre elles des informations confidentielles. On entend par « Informations confidentielles » : toute information de quelque nature que ce soit, sous quelque forme que ce soit, énoncée comme confidentielle ou non, échangée entre les Parties, de quelque manière que ce soit, notamment toute information de nature technique, commerciale, marketing et financière, algorithmes, les documents internes, etc.

Toutefois, ne sont pas considérées comme informations confidentielles: les références commerciales de chacune des Parties et les travaux réalisés par Sarbacane pour le compte de l'Utilisateur, concernés par

l'article 18 ; ainsi que les informations : (i) qui sont entrées dans le domaine public préalablement à la date de divulgation ou communication ou qui tomberont dans le domaine public après leur communication et/ou divulgation sans que la cause ne soit imputable à la Partie qui divulgue; (ii) dont il peut être démontré qu'elles sont déjà connues de la Partie avant leur transmission ;(iii) qui auraient été développées indépendamment de la Partie ; (iv) qui auront été reçues d'un tiers de manière licite, sans violation du Contrat.

Chacune des Parties s'engage à conserver la confidentialité de tout ou partie des Informations confidentielles reçues. Toutefois, chacune des Parties est autorisée à divulguer toute Information confidentielle dans les cas suivants : (i) pour les besoins de l'exécution du Contrat, notamment auprès de leurs personnels, sous-traitants, intervenants, dans le cadre de leurs habilitations respectives ;(ii) en application d'une disposition légale ou réglementaire; (iii) pour répondre aux demandes des communications des autorités judiciaires et/ou administratives; et / ou (iv) pour protéger leurs droits et/ou leurs propriétés ou celles de leurs partenaires, ou de tout autre tiers ; (v) en cas d'accord préalable écrit ou demande de l'autre Partie.

Les Parties s'engagent à protéger les Informations confidentielles par des mesures appropriées et traitées avec un degré de précaution au moins équivalent à celui appliqué à leurs propres informations confidentielles.

17. Modifications

Principe. Sarbacane se réserve, de plein droit et à tout moment, le droit de modifier les offres, les Services, les prix et/ou les termes des présentes conditions générales et annexe(s), notamment en fonction de l'évolution des techniques et/ou de la législation.

Toutes les modifications apportées seront présentées sur le Site et portées à la connaissance des Utilisateurs par ce biais. Il incombe à celui-ci de vérifier régulièrement sur le Site.

Prix. Toute modification s'applique à toute nouvelle commande. Lorsque les modifications de prix sont à la hausse et sont applicables à des Services en cours d'usage, l'Utilisateur sera informé au préalable un mois minimum avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, par tout moyen. A compter de cette information, l'Utilisateur aura un mois maximum pour résilier sans frais le Service concerné, par lettre recommandée avec accusé de réception. Au-delà, l'Utilisateur sera réputé avoir accepté les modifications. Toutefois, Sarbacane se réserve le droit de répercuter, sans préavis, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative, fiscale ou toute augmentation de ces dites taxes ou prix déterminé par les opérateurs, sans possibilité de résiliation pour l'Utilisateur, dès lors que Sarbacane n'en a pas la maîtrise.

Services. Lorsque ces modifications sont de nature à dégrader un Service en cours d'usage, l'Utilisateur dispose, à compter de l'entrée en vigueur des modifications, de 30 jours calendaires pour résilier sans frais, le Service concerné en faisant parvenir sa notification par lettre recommandée avec accusé de réception à Sarbacane. Au-delà, l'Utilisateur sera réputé avoir accepté les modifications.

Conditions générales et annexe. Toute modification entre en vigueur à compter de sa publication sur le site internet de Sarbacane et fera l'objet, dans la mesure du possible, d'une notification auprès de l'Utilisateur par tout autre moyen. Lorsque les modifications sont défavorables à l'Utilisateur, celui-ci dispose, à compter de l'entrée en vigueur des modifications, de 30 jours calendaires pour résilier de plein droit sans frais, le Contrat en faisant parvenir sa notification par lettre recommandée avec accusé de réception à Sarbacane. Au-delà, l'Utilisateur sera réputé avoir accepté les modifications. Toutefois, lorsque ces modifications sont exigées par la législation, la réglementation, et/ou l'administration, l'Utilisateur ne peut prétendre à résiliation.

Les conditions générales modifiées s'appliquent à tous les Services souscrits préalablement par l'Utilisateur et toujours en cours, afin d'assurer un ensemble contractuel homogène pour l'ensemble des Services.

18. Généralités

Publicité. Sarbacane est autorisée à faire mention de la raison sociale de l'Utilisateur et des logos correspondants à titre de référence commerciale, ainsi que les prestations exécutées pour le compte de l'Utilisateur à des fins d'illustrations ou de présentation des réalisations de Sarbacane sur tout support de communication. Ces mentions sont consenties à titre gratuit et ne saurait faire l'objet d'aucune compensation ou rétribution de quelque manière que ce soit. L'Utilisateur peut mettre fin à cette autorisation à tout moment sur simple notification écrite à l'adresse [marketing\[at\]sarbacane.com](mailto:marketing[at]sarbacane.com)

Preuves. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques (notamment logs, bon de commande, validation en ligne) de Sarbacane ou de ses partenaires dans les conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, commandes et paiements intervenus entre les Parties.

Sous-traitance. Dans le cadre de ses activités, Sarbacane peut avoir recours à des sous-traitants. Dans ce cas, Sarbacane demeure seule interlocutrice et seule responsable vis-à-vis de l'Utilisateur dans les conditions et sous les réserves prévues au Contrat.

Divisibilité. Dans le cas où une clause du Contrat serait déclarée invalide ou inexécutoire, ladite clause sera séparée, et les parties restantes du Contrat demeureront en vigueur et de plein effet.

Tolérances. Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties à faire valoir un droit quelconque, ne saurait valoir modification du Contrat, ni générer une renonciation à un droit quelconque pour l'avenir.

Titres. Les titres n'ont que valeur de convenance. En cas de contradiction entre le titre et le corps d'un article, il est entendu que le corps de l'article prévaut.

Loi et juridiction compétente. Le Contrat et tout document en découlant sont soumis au droit français. A défaut d'accord amiable, **tous les différends relatifs à la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat qui pourraient naître seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents du ressort de la Cour d'appel de Douai, même en cas de demande incidente, de recours en garantie ou de pluralités de défendeurs.**

Traduction. En cas de divergence d'interprétation entre les versions linguistiques, la version française du Contrat prévaut.

Pour toute question relative aux présentes conditions générales ou pour obtenir une version PDF, envoyez un e-mail à : [serviceclient\[at\]sarbacane.com](mailto:serviceclient[at]sarbacane.com)

ACCORD DE TRAITEMENT SUR LES DONNEES PERSONNELLES

Version en vigueur le 25 mai 2018

Le présent accord a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Sarbacane Software (ci-après « **Sarbacane Software** » ou le « **Sous-traitant** »), s'engage à effectuer pour le compte de l'utilisateur (ci-après « **Utilisateur** » ou le « **Responsable de traitement** »), les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-dessous. Sarbacane Software et l'Utilisateur sont dénommées ensemble les « **Parties** » et individuellement la « **Partie** ». Cet accord résilie et remplace toutes conditions, contrats antérieurs entre les Parties ayant le même objet. Dans le cadre du présent accord, l'Utilisateur agit en qualité de Responsable de traitement et Sarbacane Software agit en qualité de Sous-traitant au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, le « **Règlement européen sur la protection des données** »).

Sarbacane Software est qualifiée de responsable de traitement lorsqu'elle détermine les finalités et les moyens de ses traitements de données à caractère personnel. C'est notamment le cas, lorsqu'elle traite les coordonnées d'une personne physique (interlocuteur de l'entreprise utilisatrice) dans le cadre d'une demande d'assistance. Les mesures mises en œuvre par Sarbacane Software dans ce cadre sont détaillées dans une charte sur le site internet de Sarbacane Software.

Les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le Règlement européen sur la protection des données.

1. Définitions

Donnée(s) personnelle(s) ou Données à caractère personnel : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable au sens du Règlement européen sur la protection des données, que le Sous-traitant traite pour le compte du Responsable de traitement.

Violation de Données personnelles : signifie une violation de la sécurité conduisant à la destruction accidentelle ou illégale, la perte, la modification, la divulgation ou l'accès non autorisé, aux Données personnelles transmises, stockées ou autrement traitées.

Traitement : désigne toute opération ou ensemble d'opérations effectuées sur des Données personnelles, englobant la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, le stockage, l'adaptation ou l'altération, la récupération, la consultation, l'utilisation, la divulgation par transmission, la diffusion ou combinaison, restriction ou effacement de Données personnelles.

2. Détails du Traitement

a. Types de Données personnelles : Informations de contacts, dont adresses électroniques, numéros de téléphones, nom, prénom, fonction, sexe, informations démographiques, préférences, données de localisation, données de connexion et tout autre type de données déterminées et contrôlées par l'Utilisateur à sa seule discrétion, dans le cadre de son usage et de son paramétrage des services de Sarbacane Software.

b. Catégories de personnes concernées : Toutes catégories de personnes concernées (personnes physiques) déterminées et contrôlées par l'Utilisateur à sa seule discrétion, à savoir notamment :

- Toute personne (clients, prospects, salariés, sous-traitants, fournisseur, etc.) dont l'adresse électronique et/ou numéro de téléphone est/sont incluse(s) dans la liste de distribution de l'Utilisateur ; ou destinataire de toute communication emailing / sms ; ou dont les informations sont stockées ou collectées via les services.

c. Objet et nature du Traitement : L'objet du Traitement des Données personnelles par le Sous-traitant est la fourniture des services au Responsable de traitement qui implique le Traitement des Données personnelles et l'exécution des obligations du Sous-traitant dans le cadre de l'accord et de toutes conditions convenues entre les Parties. Le Sous-Traitant met à disposition des logiciels permettant la création, l'envoi, l'automatisation et l'analyse de campagnes e-mails et/ou sms, ainsi que des prestations annexes. Les services peuvent notamment comprendre : le traitement de bases de destinataires pour l'envoi de campagnes électroniques (e-mail et/ou SMS), l'analyse du comportement des destinataires, la définition et mise en place d'une stratégie de communication marketing, etc. Les Données personnelles seront soumises aux activités de Traitement telles que spécifiées dans les conditions générales, les informations convenues lors de toute commande et le cas échéant, dans toutes conditions particulières.

d. Durée du Traitement : Les Données personnelles seront traitées pour la durée des relations contractuelles entre les Parties.

3. Obligations des Parties

3.1. Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur est responsable des Traitements réalisés au titre des services souscrits.

Il est, de ce fait, seul responsable des Données personnelles qu'il utilise, fournit et stocke par le biais des services de Sarbacane Software. A ce titre, l'Utilisateur est seul responsable des obligations qui lui incombent en sa qualité de Responsable de traitement au regard de la réglementation en vigueur applicable au Traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le Règlement européen sur la protection des données.

L'Utilisateur s'engage à :

1. fournir à Sarbacane Software les Données personnelles nécessaires à l'exécution des services souscrits. Il doit veiller à ne pas fournir de données dites sensibles au sens de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel ;

2. documenter toute instruction concernant le Traitement des Données personnelles par Sarbacane Software. Il est entendu que les modalités d'utilisation des services et le présent accord vaudront instruction adressée à Sarbacane Software quant au Traitement à mettre en œuvre. Les instructions supplémentaires ou dérogatoires nécessitent un accord écrit entre les Parties. Elles doivent initialement être spécifiées par écrit lors de la commande des services et peuvent, à tout moment, avec l'accord écrit préalable de Sarbacane Software, être modifiées, complétées ou remplacées à la demande de l'Utilisateur, dans des instructions écrites séparées ;

3. veiller, au préalable et pendant toute la durée du Traitement, au respect des obligations prévues par le Règlement européen sur la protection des données de la part de Sarbacane Software ;

4. superviser le Traitement, y compris réaliser les audits, inspections auprès de Sarbacane Software. Dans le cadre de la réalisation des audits et des inspections, l'Utilisateur s'engage à avertir Sarbacane Software de sa décision de procéder à un audit ou à une inspection en respectant un préavis minimum de 15 jours ;

Au regard de ces audits/inspections, il s'engage à (i) faire appel à un personnel ou prestataire qualifié ; (ii) supporter seul l'intégralité des frais liés aux audits/inspections ; (iii) ne procéder aux audits/inspections qu'en heures et jours ouvrés ; (iv) ce que ces audits/inspections aient pour finalités : une analyse du respect du présent accord et de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

5. A prendre les mesures de sécurité nécessaires à la protection des Données personnelles qui lui incombent en sa qualité de Responsable de traitement et notamment à veiller à la confidentialité de ses identifiants et mots de passe de ses accès aux services, à utiliser des mots de passe respectant les règles de bonnes pratiques; à assurer la sécurité des postes de travail et des équipements à partir desquels son personnel et toute personne autorisée par lui, accèdent aux services notamment en authentifiant les utilisateurs nominativement, en révisant les habilitations périodiquement, en s'assurant de l'application des correctifs et mises à jour des systèmes, en disposant d'anti-virus et de pare-feu ou similaires tenus à jour, en privilégiant les réseaux Wifi utilisant le chiffrement WPA2, WPA2_PSK ou similaire, en favorisant les sauvegardes de données de ses utilisateurs dans des emplacements adéquats; en protégeant ses locaux notamment en disposant de systèmes anti-intrusion et de contrôles d'accès périodiquement testés, différenciant les zones de locaux selon les risques (exemple : salle informatique), accordant les accès aux personnels selon les besoins opérationnels selon le principe du moindre privilège ; à recourir à des personnes formées et sensibilisées à la protection des données personnelles; etc.

6. A recueillir, dans le respect du Règlement européen à la protection des données et autres règles en vigueur sur la protection des données, lorsqu'il est nécessaire, tout consentement des personnes concernées par les opérations de Traitement envisagé, et dans tous les cas, à s'assurer que le Traitement soit et demeure licite.

Il appartient également à l'Utilisateur de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de Traitement au moment de la collecte des Données personnelles.

7. A donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité des données, de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée).

Et plus généralement, à respecter ses obligations mises à sa charge par la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le Règlement européen à la protection des données.

3.2 Obligations du Sous-traitant

Sarbacane Software ne traite les Données personnelles que sur instruction documentée de l'Utilisateur conformément à l'article 3.1.2, à moins d'y être obligée par le droit de l'Union ou le droit français. Si Sarbacane Software considère qu'une instruction constitue une violation du Règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union

ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement l'Utilisateur.

Sarbacane Software s'engage :

- à traiter les Données personnelles pour les seules finalités qui font l'objet de la sous-traitance.
- à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.
- à ne pas transférer les Données personnelles vers tout pays situé hors UE/EEE ou vers tout pays tiers non reconnu par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection suffisant des données à caractère personnel, sans accord préalable de l'Utilisateur.

En général, le Responsable de traitement peut, à tout moment, via les services, supprimer et exporter toute Donnée personnelle. Dans tous les cas et sauf instruction contraire du Responsable de Traitement, les Données personnelles ne sont pas conservées par le Sous-traitant au-delà de six mois maximum à compter de la résiliation ou expiration du service relatif au Traitement des Données personnelles ou d'un cas de résiliation anticipée, sauf celles devant être conservées pour répondre à une obligation légale ou réglementaire.

Sécurité / Confidentialité / Violation des données

Sarbacane Software met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le Traitement réponde aux exigences du Règlement sur la protection des données. Sarbacane Software s'engage notamment à prendre toutes mesures utiles afin d'assurer la conservation et l'intégrité des Données personnelles et afin d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des Données personnelles, et ce dans la limite de son périmètre d'intervention et des moyens sous son contrôle au titre et pendant la durée des relations contractuelles. L'Utilisateur peut, à tout moment, prendre connaissance de ces mesures sur le site internet.

Sarbacane Software s'engage à conserver la confidentialité des Données personnelles, à ne pas les divulguer, sous quelle que forme que ce soit, sauf (i) pour les besoins de l'exécution des services, des finalités et du présent accord; (ii) en application d'une disposition légale ou réglementaire; (iii) pour répondre aux demandes des communications des autorités judiciaires et/ou administratives; (iv) avec l'accord préalable ou demande de l'Utilisateur. A ce titre, Sarbacane Software veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données personnelles (personnel, partenaires, Sous-Traitants Ultérieurs, etc.) s'engagent à respecter la confidentialité des Données personnelles ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

Sarbacane Software notifie à l'Utilisateur toute Violation de Données personnelles dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'Utilisateur de remplir ses obligations.

Assistance

Dans la mesure du possible, compte tenu de la nature du Traitement et des informations à sa disposition, Sarbacane Software s'engage vis-à-vis de l'Utilisateur, et sur demande de ce dernier :

- à l'aider à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées par le Traitement, dans la mesure où l'Utilisateur ne dispose pas des informations ou des outils via les services. L'Utilisateur reste seul responsable de la réponse apportée aux personnes concernées. En cas de demandes d'exercice des droits ou de plaintes par

des personnes concernées parvenant directement auprès de Sarbacane Software, cette dernière s'engage à faire parvenir lesdites demandes, dans les plus brefs délais à l'Utilisateur ;

- à l'aider pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des Données personnelles, lorsque le Traitement de ces dernières est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées, et pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle ;

- à l'aider pour la réalisation de la notification auprès de l'autorité de contrôle, et si nécessaire auprès de la personne concernée, en cas de Violation de Données Personnelles conformément à la section « *Sécurité/Confidentialité/Violation des données* » ;

- à mettre à la disposition de l'Utilisateur toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues dans le cadre du Règlement européen sur la protection des données et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections. La réalisation des audits se fera conformément aux dispositions de l'article 3.1.4.

Sous-traitance

Sarbacane Software peut faire appel à un autre sous-traitant pour mener des activités de Traitement spécifiques (ci-après, « **Sous-Traitant(s) Ultérieur(s)** »), ce que le Responsable de traitement accepte. La liste des Sous-Traitants Ultérieurs actuels est disponible sur le site internet. Le Responsable de traitement accepte et approuve que Sarbacane Software fasse appel à chaque Sous-Traitant Ultérieur figurant sur cette liste.

Sarbacane Software s'engage à informer préalablement et par écrit, y compris électronique, l'Utilisateur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres Sous-Traitants Ultérieurs. L'Utilisateur dispose d'un délai maximum de 15 jours calendaires à compter de la date d'envoi de cette information pour résilier le ou les services concernés en cas d'opposition. A défaut de résilier dans le délai escompté, l'Utilisateur sera réputé avoir accepté tout changement concernant l'ajout ou le remplacement d'autres Sous-Traitants Ultérieurs. En cas de résiliation, l'Utilisateur recevra un remboursement des frais payés d'avance mais non utilisés pour la période restante à courir suivant la date d'entrée en vigueur de la résiliation, cette dernière intervenant à réception de la notification par Sarbacane Software. Toute notification de résiliation dans ce cadre doit intervenir à l'adresse suivante : [dpo\[at\]sarbacane.com](mailto:dpo[at]sarbacane.com)

Sarbacane Software s'engage à conclure un contrat avec chacun de ses Sous-Traitants Ultérieurs reprenant substantiellement les mêmes obligations que celles auxquelles elle est soumise conformément à l'accord. Si le Sous-Traitant Ultérieur traite les services en dehors de l'UE / EEE, cette information est précisée dans la liste ci-dessus évoquée. Sarbacane Software doit s'assurer que le transfert est effectué conformément aux clauses contractuelles standard approuvées par la Commission européenne pour le transfert des Données personnelles, que l'Utilisateur autorise Sarbacane Software à conclure en son nom et pour son compte ou que d'autres mécanismes légaux appropriés de transfert de données soient appliqués.

Si le Sous-Traitant Ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, Sarbacane Software demeure pleinement responsable devant l'Utilisateur.

Registre des catégories d'activités de traitement

Sarbacane Software déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'Utilisateur.

4. Autorités de contrôle

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

5. Délégué à la protection des données

Sarbacane Software déclare qu'elle a procédé à la nomination d'un délégué à la protection des données pouvant être joignable à l'adresse électronique suivante : [dpo\[at\]sarbacane.com](mailto:dpo[at]sarbacane.com) ou par courrier au siège social de Sarbacane Software.

Dès lors que l'Utilisateur dispose d'un délégué à la protection des données, il s'engage à transmettre ces coordonnées auprès du délégué à la protection des données de Sarbacane Software.

6. Application des conditions générales

Le présent accord complète les conditions générales applicables aux Services souscrits par l'Utilisateur.

En cas de contradictions, le présent accord prime sur lesdites conditions générales.

7. Modifications

Le présent accord peut être modifié à tout moment. Toutes les modifications sont publiées sur le site internet de Sarbacane Software et sont portées à la connaissance de l'Utilisateur par ce biais. Il incombe à celui-ci de vérifier régulièrement sur le Site.

En cas de modifications, l'Utilisateur peut résilier sans frais les Services par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de Sarbacane Software dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications. Au-delà, l'Utilisateur sera réputé avoir accepté les modifications. Toutefois, toute modification intervenant du fait de la loi ou de la réglementation ne pourra être considérée comme ouvrant droit à résiliation.
