

# Conditions générales d'utilisation de la société Facelift brand building technologies GmbH

Les présentes Conditions générales d'utilisation s'appliquent aux contrats d'utilisation de Facelift. Elles se composent des sections suivantes :

**Section I – Dispositions générales**

**Section II – Accord sur le niveau de service (SLA)**

**Section III – Partenaires**

**Section IV – Prestations de service sur-mesure**

**Section V – Contrat de traitement des données personnelles**

En cas de contradiction, les dispositions des sections II à V prévalent sur celles de la section I.

## Section I – Dispositions générales

### 1. Généralités et conclusion du contrat

- 1.1. Les présentes Conditions générales d'utilisation s'appliquent aux contrats liés à l'utilisation de Facelift et aux services proposés dans le cadre de cette utilisation par Facelift. L'offre de Facelift s'adresse exclusivement aux professionnels au sens de l'article 14 du Code civil allemand (BGB), aux personnes morales de droit public et aux fonds de droit public.
- 1.2. Aucune disposition dérogatoire, contraire ou complémentaire prévue par les conditions générales du Client n'est intégrée au contrat, même si Facelift en a eu connaissance, à moins que Facelift n'ait expressément accepté son application. Les présentes Conditions générales d'utilisation s'appliquent même si Facelift fournit un service tout en ayant connaissance de dispositions dérogatoires, contraires ou complémentaires prévues par les conditions générales du Client, sans exprimer de réserve.
- 1.3. L'offre de Facelift s'entend à titre indicatif et sans engagement. En acceptant l'offre de Facelift, le Client propose juridiquement à Facelift de conclure le contrat correspondant. Le Client est engagé par sa proposition pendant une durée de deux semaines. Pendant ce délai, Facelift peut accepter ou refuser cette proposition. L'acceptation de la proposition par Facelift résulte de la confirmation de la conclusion du contrat ou de la mise à disposition de la plateforme Facelift.
- 1.4. En cas de changement de sa dénomination sociale, de son adresse ou de sa forme juridique, le Client informera Facelift sans délai. Le Client ne peut exiger la rectification de factures incorrectement établies du fait qu'il n'a pas mis à jour ses données.
- 1.5. Seules les informations concernant les fonctionnalités de Facelift figurant dans l'offre ou le contrat ont valeur contractuelle. Toute affirmation, indication promotionnelle ou publicitaire non conforme à ces informations ne constituent pas des fonctionnalités contractuelles.

#### Facelift brand building technologies GmbH

Gerhofstraße 19 | 20354 Hambourg | Allemagne | [www.facelift-bbt.com](http://www.facelift-bbt.com) | +49 40 2286 849 0

Directeur Général : Benjamin Schroeter et Teja Töpfer | HRB 117436 | Tribunal d'instance de Hambourg

USt-Ident-Nr. DE276 131 407 | UniCredit Bank AG | IBAN : DE12 2003 0000 0015 8308 88 | BIC : HYVEDEMM300

## 2. Mise à disposition de Facelift

- 2.1. Après la conclusion du contrat, Facelift sera mis à la disposition du Client via Internet dans un délai raisonnable conformément aux dispositions du contrat. En règle générale, le Client peut utiliser Facelift à partir du moment où la création de son compte lui a été annoncée par email.
- 2.2. Pour la mise en place et le fonctionnement de Facelift, Facelift utilise exclusivement des serveurs installés au sein de l'Union européenne, à moins qu'un accord dérogatoire n'ait été conclu avec le Client.
- 2.3. Si le Client souhaite utiliser Facelift pour la gestion des réseaux sociaux, il doit autoriser l'accès nécessaire à ses profils dans lesdits réseaux et veiller au maintien de cet accès pendant toute la durée du contrat.
- 2.4. En fonction du niveau de service souscrit, le Client pourra bénéficier d'un onboarding initial. Facelift détermine à sa discrétion le contenu et la durée de cette formation. Par ailleurs, Facelift permet au Client d'accéder à la base des connaissances ("Knowledge Base") de Facelift pendant toute la durée du contrat.

## 3. Utilisation de Facelift par le Client

- 3.1. Dans la limite du contrat signé et du périmètre convenu (modules activés, nombre et type d'utilisateurs, nombre de profils benchmarking, trendwatch, comptes publicitaires), le Client bénéficie du droit simple et non cessible d'utiliser Facelift conformément au contrat pendant toute la durée de celui-ci. Le Client s'interdit de concéder des sous-licences.
- 3.2. Dans le cadre des droits d'utilisation acquis, le Client ne peut permettre l'utilisation de Facelift qu'à des utilisateurs qui lui sont rattachés (salariés, mandataires sociaux). Les identifiants utilisés par le Client doivent contenir des adresses électroniques rattachées à des personnes physiques (A titre d'exemple, les adresses génériques telles qu'info@ ou support@ sont interdites). Le Client ne peut permettre une utilisation de Facelift à des tiers, y compris à ses entreprises liées au sens des articles 15 et suivants de la loi allemande relative à la société anonyme, s'il n'a pas obtenu l'accord formel de Facelift.
- 3.3. Chaque partie s'engage à prendre toutes les précautions usuelles et raisonnables pour protéger les identifiants et mots de passe des utilisateurs contre tout accès par des tiers non autorisés. Les parties s'informeront mutuellement si elles ont des raisons de croire que des tiers non autorisés ont eu connaissance d'identifiants et/ou de mots de passe. Dans ce cas, la partie qui s'en est aperçue modifiera immédiatement les identifiants de ses comptes d'utilisateurs. Si Facelift procède à une telle modification, Facelift en informera le Client. Le Client modifiera ou supprimera sans délai les identifiants de ses anciens utilisateurs.
- 3.4. Le Client s'interdit d'utiliser Facelift en violation des conditions d'utilisation des services rattachés (tels que Facebook, WhatsApp, Twitter, Instagram), de droits de tiers ou à des fins illicites. Le Client s'abstiendra notamment de toute utilisation susceptible d'avoir pour conséquence que Facelift soit accusée d'une violation des conditions d'utilisation des services rattachés, de lois applicables ou de droits de tiers. Le Client garantira et relèvera Facelift de tout recours exercé à ce titre par des tiers en prenant en charge les frais raisonnables de l'étude du dossier et des conseillers juridiques.
- 3.5. En cas de violation des dispositions de l'article 3.4 par le Client, Facelift pourra suspendre l'accès du Client ou de ses utilisateurs à Facelift et aux services et données concernés dans la mesure où cette suspension permettra d'atténuer ou de faire cesser cette violation, ce que Facelift appréciera à sa discrétion. Par ailleurs, Facelift informera le Client en le mettant en demeure d'y remédier dans un délai raisonnable si une telle façon de procéder peut être raisonnablement exigée. L'information

et la mise en demeure seront communiquées au Client par l'envoi d'un message aux adresses électroniques indiquées sur son compte d'administrateur ou directement dans l'interface Facelift . Au lieu de suspendre l'accès, Facelift peut procéder à la suppression de données dès lors qu'elle estime à sa discrétion qu'elle y est tenue et qu'une suspension ne suffit pas à mettre fin à la violation, sans que cela ne viole le contrat de traitement des données à caractère personnel ("DPA") conclu avec le Client.

- 3.6. Si, malgré une mise en demeure, le Client continue à ne pas respecter ou à violer à nouveau les dispositions de l'article 3.4, Facelift peut résilier le contrat à titre extraordinaire sans respecter aucun préavis. Facelift peut également résilier le contrat à titre extraordinaire si une seule violation des dispositions de l'article 3.4 s'avère suffisamment grave pour que la poursuite de la collaboration avec le Client ne peut être exigée raisonnablement.

#### **4. Adaptation du périmètre contractuel commandé par le Client**

- 4.1. Le Client peut à tout moment compléter le contrat conclu en ajoutant d'autres prestations payantes proposées par Facelift. L'extension du contrat s'applique à la durée ferme en cours et donne lieu à la facturation prorata temporis de la redevance due au titre des prestations complémentaires.
- 4.2. Une réduction du périmètre souscrit par le Client n'est possible que dans la mesure où les prestations associées sont proposées individuellement (modules additionnels, profils, licences individuelles). Celle-ci peut prendre la forme d'une résiliation partielle conformément aux dispositions de résiliation prévues au présent contrat.

#### **5. Dispositions particulières applicables à l'utilisation d'une version d'essai gratuite (« test »)**

- 5.1. Si Facelift met à disposition du Client une version d'essai gratuite de Facelift , les dispositions des alinéas suivants sont applicables. En cas de contradiction, celles-ci prévalent sur les autres clauses des présentes Conditions générales d'utilisation.
- 5.2. La version d'essai gratuite sera mise à la disposition du Client telle quelle pour lui permettre de faire un test. Dans le cadre de l'utilisation de cette version, Facelift n'a pas l'obligation de fournir un certain ensemble de fonctions, ni de veiller à ce que les prestations dues soient en permanence disponibles sans défaut pendant toute la durée d'utilisation. Facelift doit simplement s'efforcer d'opérer la version d'essai gratuite avec la même diligence qu'elle apporte à l'opération de ses prestations payantes. Ne percevant aucune rémunération au titre de la version d'essai gratuite, Facelift ne peut prendre aucun autre engagement.
- 5.3. Le Client n'utilisera la version d'essai gratuite qu'à des fins dont il estime qu'en cas de dysfonctionnement, d'absence de service ou de perte de données, ni lui-même ni un tiers ne subira de dommages.
- 5.4. La responsabilité de Facelift ne peut être engagée qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.
- 5.5. Chaque partie peut à tout moment résilier le contrat correspondant, à moins qu'une durée minimale n'ait été convenue avec le Client.

## **6. Redevances, facturation et modification des redevances convenues**

- 6.1. Au début de chaque période contractuelle, Facelift facture les montants convenus avec le Client au moment de la conclusion du contrat. Ces montants correspondent à la durée d'engagement contractuel du client pour lequel il s'est engagé avec Facelift.
- 6.2. Les montants convenus avec le Client augmenteront du pourcentage décidé à compter de l'année contractuelle suivante. En l'absence d'accord, le pourcentage appliqué par défaut est de 10%.
- 6.3. Les coûts résultant de l'utilisation par le Client des interfaces de services tiers (par exemple, Twitter ou autres services de médias sociaux) via Facelift seront facturés au Client à l'identique sur présentation d'un justificatif. Facelift informera immédiatement le Client si une telle augmentation de coûts devait survenir.
- 6.4. Les frais indiqués dans l'offre de Facelift sont basés sur l'accord de notre contrat standard. Facelift se réserve le droit de facturer des coûts supplémentaires en cas d'accords dérogatoires dans des cas exceptionnels.
- 6.5. Sauf dispositions contraires, tous les montants indiqués par Facelift s'entendent hors taxes et en Euros.
- 6.6. En cas d'application du mécanisme de l'autoliquidation de la T.V.A., le Client indiquera à Facelift son numéro d'identification T.V.A. dans la semaine qui suit la signature de l'offre de Facelift. A défaut, Facelift pourra facturer au Client la T.V.A. allemande. Le Client ne peut exiger la rectification ultérieure des factures ainsi établies.
- 6.7. En dépit de toute indication contraire du Client, Facelift peut imputer tout règlement en priorité sur les dettes les plus anciennes. Si Facelift a d'ores et déjà droit au remboursement de frais ou au paiement d'intérêts, elle peut imputer tout règlement en priorité sur les frais, puis sur les intérêts et en dernier lieu sur la créance principale. Dans ce cas, Facelift en informera le Client.
- 6.8. En cas de retard de paiement du Client, Facelift peut facturer une seule fois le montant forfaitaire prévu à l'article 288, alinéa 5 du Code civil allemand, ceci pour chaque facture concernée, tout en conservant son droit de demander réparation de tout autre préjudice causé par le retard.
- 6.9. Les factures peuvent être numérisées et envoyées par email. Toute facture établie est payable dans un délai de 14 jours.
- 6.10. Si les coûts engagés par Facelift pour la fourniture des services dus au Client augmentent plus que le montant convenu conformément à l'article 6.2 au cours d'une année contractuelle, Facelift sera en droit de répercuter ces augmentations au Client. Les coûts comprennent notamment les coûts de Facelift pour les services techniques (entre autres les centres de données, les services cloud, le matériel, le service technique) et les coûts pour l'exploitation de nos services (en particulier les coûts de nos fournisseurs travaillant indirectement pour les Clients), les coûts de support client (par exemple, pour le support, la facturation et les systèmes informatiques), les coûts de personnel et de service, les coûts énergétiques ainsi que les frais gouvernementaux, les taxes, les prélèvements et autres contributions gouvernementales. Si l'augmentation de ces coûts excède le montant convenu dans l'article 6.2, celle-ci sera limitée à l'augmentation des coûts de Facelift et les économies de coûts seront répercutées sur le Client. Cependant, Facelift aura droit à un ajustement des frais au moins égal à celui convenu conformément à l'article 6.2.
- 6.11. Si Facelift est en mesure d'ajuster les frais conformément à l'article 6.10 au-delà de l'article 6.2, Facelift notifiera le Client du changement par écrit au moins deux mois avant la date d'effet prévue. En cas d'augmentation de prix de plus de 3 points de pourcentage par an au-delà du montant convenu conformément à l'article 6.2, le Client a le droit de résilier le contrat par écrit sans respecter un délai de préavis à compter de la date d'entrée en vigueur du changement. Cela ne s'applique

pas si la modification est exclusivement basée sur un changement des taxes, redevances, charges et contributions imposées par l'État. Le Client doit être informé de son droit de résiliation.

## **7. Durée et résiliation**

- 7.1. Le contrat est conclu pour une durée fixe choisie par le Client au moment de son engagement contractuel. Le contrat ne peut être résilié qu'en cas de motif légitime avant la fin de cette durée fixe. Au-delà de la durée fixe, il peut être résilié à la fin de la période contractuelle en cours en respectant un préavis de trois mois. A défaut de résiliation, le contrat se renouvelle par tacite reconduction par périodes de douze (12) mois.
- 7.2. Chaque partie peut résilier le contrat pour motif légitime. Une partie peut notamment invoquer un motif légitime :
- si l'autre partie manque à une obligation essentielle du contrat sans y remédier alors qu'elle a été mise en demeure de faire cesser la violation dans un délai raisonnable et que le droit de résiliation lui a été rappelé. Aucune mise en demeure et fixation d'un délai n'est nécessaire si ce manquement est inacceptable.
  - si l'autre partie fait l'objet d'une demande d'ouverture d'une procédure d'insolvabilité et que cette demande a été rejetée pour insuffisance d'actifs ;
  - si une procédure de liquidation a été ouverte à l'encontre de l'autre partie.
- 7.3. Facelift peut résilier le contrat sans préavis si :
- le Client est mis en demeure au titre de deux échéances successives de factures dues pour l'utilisation de Facelift ou d'une partie non négligeable des factures
  - le Client est mis en demeure au titre d'un montant égal ou supérieur à deux mois de redevances pendant une période supérieur à celle correspondant à deux échéances.
- 7.4. Si le Client ne peut utiliser Facelift conformément au contrat, il ne peut résilier le contrat que s'il a permis à Facelift de remédier au défaut dans un délai raisonnable et que Facelift n'y est pas parvenue.

## **8. Évolution de Facelift**

- 8.1. En souscrivant aux prestations de Facelift, le Client n'achète pas un produit statique. Facelift a l'intention de développer Facelift pour intégrer de nouvelles offres et fonctionnalités permettant d'augmenter l'attractivité et la sécurité de la plateforme. L'étendue des prestations de Facelift est donc évolutive. En cas de modification ayant pour effet de retirer ou de réduire considérablement des fonctions essentielles assurées jusqu'alors, Facelift préviendra le Client dans un délai raisonnable en envoyant un email aux adresses électroniques de ses administrateurs et contacts principaux.
- 8.2. Le Client peut résilier le contrat à titre exceptionnel dans les deux semaines qui suivent la date à laquelle il a pris connaissance de la modification apportée à Facelift si celle-ci est inacceptable pour lui. Le Client ne peut exercer ce droit de résiliation si Facelift modifie ou supprime des fonctions mises à la disposition du Client dans le cadre d'une version bêta. Pour ces fonctions, Facelift se réserve le droit de décider à tout moment de ne plus les proposer ou de ne les proposer qu'après avoir apporté des modifications.
- 8.3. Toute proposition d'amélioration du Client est la bienvenue. Toutefois, Facelift tient à préciser que le Client lui cède gratuitement tous les droits nécessaires à une éventuelle application et à toute exploitation de sa proposition.

### **Facelift brand building technologies GmbH**

Gerhofstraße 19 | 20354 Hamburg | Allemagne | [www.facelift-bbt.com](http://www.facelift-bbt.com) | +49 40 2286 849 0

Directeur Général : Benjamin Schroeter et Teja Töpfer | HRB 117436 | Tribunal d'instance de Hamburg

USt-Ident-Nr. DE276 131 407 | UniCredit Bank AG | IBAN : DE12 2003 0000 0015 8308 88 | BIC : HYVEDEMM300

## **9. Inexécution de l'obligation de fournir la prestation principale**

- 9.1. Pour le cas où le logiciel Facelift serait mis en demeure au titre de la mise à disposition initiale de Facelift, le Client peut se désister du contrat si Facelift n'a pas trouvé une solution pendant le délai raisonnable imparti à cet effet, c'est-à-dire que, pendant ce délai, Facelift n'a pas assuré la mise à disposition initiale des fonctionnalités convenues pour l'utilisation de Facelift.
- 9.2. Si, après la mise à disposition de Facelift en bon état de fonctionnement, le logiciel Facelift ne respecte pas tout ou partie de ses obligations ou si la disponibilité due n'est pas atteinte pendant un mois contractuel, les dispositions de l'accord de niveau de service (SLA) sont applicables.
- 9.3. Il appartient à Facelift de démontrer que la raison de la mise à disposition tardive ou du non-respect de la disponibilité due ne lui est pas imputable. Si le Client n'a pas signalé le défaut de disponibilité de Facelift, il lui appartient en cas de contestation de prouver que Facelift en a pris connaissance d'une autre manière.

## **10. Garantie des vices**

- 10.1. Si les prestations présentent un défaut, le Client peut exercer les droits prévus par la loi. Il appartient à Facelift de décider de remédier au défaut par une mise en conformité ou la fourniture d'une nouvelle prestation.
- 10.2. En cas de défaut existant au moment de la conclusion du contrat, la responsabilité de Facelift ne peut être engagée indépendamment de toute faute (article 536a du Code civil allemand) si le défaut ne porte pas sur une propriété garantie (garantie prévue par l'article 276, alinéa 1 du Code civil allemand).
- 10.3. En cas de défaut, tout recours doit être exercé avant la fin d'un délai d'un an sous peine de prescription. Ce délai ne s'applique pas aux demandes d'indemnisation fondées sur une violation des droits pouvant être exercés en cas de défauts. Dans ce cas, les dispositions relatives à la responsabilité sont applicables.
- 10.4. Si le Client signale un défaut et qu'à l'issue de l'intervention de Facelift, il s'avère que ce défaut était inexistant, il remboursera à Facelift les frais engagés à ce titre. Ces frais seront calculés sur la base des taux horaires convenus ou, à défaut, en application de taux horaires raisonnables. Cette clause ne s'applique pas si le Client ne pouvait pas se rendre compte de l'absence de défauts, alors qu'il a fait preuve de toute la diligence et appliqué toutes les connaissances que l'on peut raisonnablement exiger.
- 10.5. Pour les fonctionnalités, services, logiciels et autres offres fournis expressément sous forme de versions bêta, toute garantie des vices est exclue, à moins qu'une faute intentionnelle ne soit imputable à Facelift, ces versions étant caractérisées par le fait qu'elles sont inachevées et peuvent présenter des défauts susceptibles d'entraîner la perte de données ou un dysfonctionnement de Facelift. Le Client veillera donc à n'utiliser une version bêta que si la présence de tels défauts ne lui est pas préjudiciable, notamment s'il ne risque pas de subir un dommage qui pourrait donner lieu à un recours contre Facelift ou des tiers.
- 10.6. Si les prestations contractuelles, notamment les services de Facelift sont affectés d'un défaut, le Client avertira Facelift sans délai. Si Facelift n'a pu y remédier du fait que le défaut n'a pas été signalé ou que la notification a été tardive, le Client ne peut :
  - réduire tout ou partie de la facture due au titre de la période concernée,
  - demander réparation du préjudice causé par le défaut,

### **Facelift brand building technologies GmbH**

Gerhofstraße 19 | 20354 Hamburg | Allemagne | [www.facelift-bbt.com](http://www.facelift-bbt.com) | +49 40 2286 849 0

Directeur Général : Benjamin Schroeter et Teja Töpfer | HRB 117436 | Tribunal d'instance de Hamburg

USt-Ident-Nr. DE276 131 407 | UniCredit Bank AG | IBAN : DE12 2003 0000 0015 8308 88 | BIC : HYVEDEMM300

- résilier le contrat à titre extraordinaire sans respecter aucun préavis.

Il appartient au Client de démontrer que l'absence de notification du défaut ne lui est pas imputable.

## 11. Responsabilité

- 11.1. En cas de faute intentionnelle ou de négligence grave, la responsabilité est engagée sans limites.
- 11.2. En cas de manquement à une obligation essentielle du contrat par simple négligence, la responsabilité est limitée à la réparation des dommages prévisibles et typiques pour les contrats de cette nature. Une obligation est qualifiée d'essentielle si le contrat ne peut être dûment exécuté en cas de non-respect de cette obligation et que la partie lésée peut donc s'attendre en toute confiance à ce qu'elle soit respectée. Tout recours fondé sur les dispositions du présent alinéa doit être exercé dans un délai d'un an sous peine de prescription.
- 11.3. Pour chaque année contractuelle, la responsabilité de Facelift résultant de l'article 11.2 est limitée au montant de la redevance payée par le Client.
- 11.4. Les dispositions de l'article 11.2 ne s'appliquent pas en cas de recours fondés sur une atteinte à l'intégrité physique, à la santé ou à la vie, en cas de manœuvres frauduleuses, de garantie contractuelle, d'engagement de la responsabilité du fait d'une incapacité initiale ou d'une impossibilité d'exécution imputable à Facelift et de recours fondés sur la loi Allemande relative à la responsabilité du fait des produits (Produkthaftungsgesetz).
- 11.5. Toute autre responsabilité est exclue, à quelque titre que ce soit.

## 12. Dégagement de la responsabilité

- 12.1. En cas de recours exercé par un tiers qui croit pouvoir agir contre Facelift, l'un de ses mandataires sociaux ou salariés du fait que, par son action ou inaction, le Client ne s'est pas conformé au présent contrat, le Client garantira et relèvera Facelift, ses mandataires sociaux ou salariés de ce recours en réparant le dommage susceptible d'en résulter et en prenant en charge les frais engagés, y compris les frais raisonnables liés à l'examen du dossier par un avocat et à la défense contre le recours.
- 12.2. En cas d'exercice d'un tel recours par un tiers, Facelift informera le Client sans délai en lui permettant de participer à la défense contre le recours.
- 12.3. Les dispositions ci-dessus n'affectent en rien le droit de Facelift d'engager contre le Client toute autre action en indemnisation prévue par la loi.

## 13. Protection des données

- 13.1. Le traitement des données à caractère personnel par le Client par l'intermédiaire de Facelift est régi par le contrat de traitement des données à caractère personnelle (DPA ; Section V des CGU) conclu avec lui conformément à l'article 28 du RGPD.
- 13.2. Pour le reste, Facelift s'engage à traiter les données à caractère personnel que le Client lui fournit dans le cadre de l'exécution du contrat et qui ne sont pas régies par le contrat de traitement des données à caractère personnelle (DPA) en respectant les dispositions applicables en matière de protection des données.

## 14. Compensation et cession

- 14.1. Une partie ne peut exercer un droit de rétention ou procéder à une compensation que dans la mesure où sa créance a été constatée par une décision judiciaire définitive ou n'est pas contestée par l'autre partie.
- 14.2. La cession à un tiers de droits et obligations résultant du présent contrat ou du contrat dans son ensemble nécessite l'accord préalable de l'autre partie. Cet accord ne peut être refusé qu'en cas de motif légitime.

## 15. Force majeure

- 15.1. Chaque partie est temporairement libérée de ses obligations tant qu'un cas de force majeure l'empêche de fournir les prestations dues, ceci même si elle est déjà constituée en demeure.
- 15.2. Par cas de force majeure, on entend les événements définis à l'article 206 du Code civil allemand ainsi que tout autre événement inhabituel et imprévu dès lors que la partie qui l'invoque ne l'a pas provoqué, qu'elle ne devait pas s'attendre à ce qu'il se produise, qu'il a échappé à son contrôle, que, bien qu'ayant apporté toute la diligence qui s'imposait, elle n'a pas pu éviter ses conséquences et que, de ce fait, elle est empêchée de fournir la prestation due. Il en est notamment ainsi en cas de guerre, d'actes de terrorisme, d'émeutes, de pandémies, d'intempéries, de catastrophes environnementales ou d'empêchement de fournir la prestation en raison d'une décision gouvernementale.
- 15.3. La partie qui invoque un cas de force majeure est tenue :
  - d'informer sans délai l'autre partie par l'envoi d'un texte écrit en précisant la réalité et les raisons de l'événement ;
  - de prendre toutes les mesures qu'un professionnel normalement diligent et prudent doit prendre pour pouvoir reprendre l'exécution de l'intégralité de ses obligations aussi rapidement que possible ;
  - de déployer des efforts raisonnables pour réduire au minimum les effets défavorables sur l'exécution du présent contrat.

## 16. Référence Client

- 16.1. Le client accepte que Facelift puisse utiliser son logo et son nom de marque de manière raisonnable et sans restriction à des fins publicitaires.

## 17. Dispositions finales

- 17.1. Le présent contrat contient tous les accords conclus par les parties en rapport avec son objet. Il annule et remplace tout accord annexe dérogatoire et tout autre accord que les parties ont pu conclure antérieurement en rapport avec son objet.
- 17.2. Le présent contrat ne peut être modifié ou complété que par un accord respectant la forme écrite, à moins que la loi n'impose une forme plus contraignante. Cette clause s'applique également si les parties souhaitent convenir de renoncer à cette forme.
- 17.3. Les conditions générales du Client ne s'appliquent pas au présent contrat, ceci même si, dans un document ultérieurement établi en rapport avec le contrat, leur intégration a été signalée sans que Facelift ne se soit opposée à cette intégration.



- 17.4. Si l'une ou l'autre disposition du présent contrat est ou devient nulle, invalide ou inapplicable en tout ou en partie ou s'il s'avère que le contrat ne contient pas une disposition en principe nécessaire, la validité et l'applicabilité de toutes les autres clauses du contrat ne seront pas mises en cause.
- 17.5. Le contrat est exclusivement régi par la loi de la République Fédérale d'Allemagne. Le droit international privé n'est pas applicable dans la mesure où il peut être dérogé à son application.
- 17.6. En cas de litige résultant du présent contrat, les tribunaux au siège de Facelift Brand Building Technologies sont exclusivement compétents. Facelift peut assigner le Client devant toute autre juridiction compétente en vertu de la loi.
- 17.7. Les Conditions générales d'Utilisation sont fournies en Allemand. Si Facelift a fourni au Client une version traduite des Conditions générales d'Utilisation, le Client accepte que cette traduction ne lui soit fournie que pour son confort, et que la version Allemande des Conditions générales d'Utilisation régit sa relation contractuelle avec Facelift. En cas de contradiction entre la version Allemande des Conditions générales d'Utilisation et leur traduction, la version Allemande prévaut.
- 17.8. Facelift peut avoir des filiales ou entités juridiques affiliés dans d'autres pays. Ces sociétés ou leurs employés peuvent par moment agir comme points de contacts avec le Client en relation avec l'objet du contrat. Même si des filiales ou entités juridiques affiliées sont les principaux points de contacts du Client, Facelift Brand Building Technologies demeure le seul partenaire contractuel du Client.

## Section II - Accord de niveau de service (SLA)

Si le Client n'utilise pas Facelift dans le cadre d'une version d'essai gratuite, cette utilisation est régie par le présent accord de niveau de service. Cet accord ne s'applique pas aux services fournis par des tiers et éventuellement proposés avec ceux de Facelift .

- 1.1 Facelift s'efforcera dans les limites économiquement raisonnables de garantir la disponibilité de Facelift au point de transfert (l'interface Internet au centre informatique à partir duquel Facelift est exploité) à un taux de 99 % par mois civil.
- 1.2 Facelift est réputé disponible s'il peut être utilisé au point de transfert conformément au contrat avec un temps de réaction habituel et raisonnable. Dès que Facelift prend connaissance d'un problème de disponibilité, elle le signale sur son site Internet.
- 1.3 Facelift est également réputé disponible :
  - en cas d'indisponibilité programmée les week-ends et les jours fériés nationaux entre 05 h 00 et 10 h 00 et pendant toute autre période annoncée avec un préavis d'au moins 24 heures ;
  - en cas d'indisponibilité due à la nécessité de remédier à un défaut susceptible de compromettre considérablement le fonctionnement sécurisé de Facelift , d'entraîner une violation des dispositions du RGPD ou de compromettre la sécurité informatique au-delà de ce qui peut être considéré comme négligeable. Dans un tel cas, Facelift annoncera l'indisponibilité en respectant un préavis raisonnable, si possible.
- 1.4 Les informations prévues à l'article 3 ci-dessus seront communiquées au Client sur la status page de Facelift .
- 1.5 La surveillance et la détermination du degré de disponibilité de Facelift sont basées sur les valeurs mesurées par Facelift. Le Client a la possibilité d'apporter la preuve du contraire.
- 1.6 Si la disponibilité convenue n'est pas atteinte pour des raisons imputables à Facelift, la durée du contrat sera gratuitement prolongée d'un mois dès lors que l'indisponibilité est inférieure ou égale à vingt heures par mois civil. Cette prolongation est consentie en règlement des droits que le Client peut faire valoir à ce titre. Si l'indisponibilité est supérieure à vingt heures par mois civil, la redevance due par le Client au titre du mois civil concerné diminue de 0,25 % par heure commencée à partir de la vingt-et-unième heure sans qu'un taux de 5 % puisse être dépassé. Le Client ne peut faire valoir aucun autre droit au titre de l'indisponibilité.
- 1.7 Le Client dispose d'un mois pour exercer son droit à indemnisation par email adressé à son Success Manager ou à l'adresse [customersupport@facelift-bbt.com](mailto:customersupport@facelift-bbt.com). Ce message doit être accompagné d'un relevé indiquant les parties des services qui étaient indisponibles et les périodes de leur indisponibilité. Après avoir vérifié ces informations à l'aide de ses propres protocoles, Facelift enverra sa réponse au Client dans un délai de dix jours ouvrés. Si Facelift reconnaît le bien-fondé de la réclamation du Client, le montant correspondant sera déduit de la prochaine facture ou réglé au plus tard à la fin du contrat.
- 1.8 En fonction du niveau d'assistance souhaité par Le Client (bronze, argent, or, platine), il bénéficie d'une assistance par tchat et email dans les conditions prévues ci-dessous. Cette assistance

### Facelift brand building technologies GmbH

Gerhofstraße 19 | 20354 Hambourg | Allemagne | [www.facelift-bbt.com](http://www.facelift-bbt.com) | +49 40 2286 849 0

Directeur Général : Benjamin Schroeter et Teja Töpfer | HRB 117436 | Tribunal d'instance de Hambourg

USt-Ident-Nr. DE276 131 407 | UniCredit Bank AG | IBAN : DE12 2003 0000 0015 8308 88 | BIC : HYVEDEMM300

inclut l'utilisation illimitée de la base des connaissances (Knowledge Base) de Facelift consultable sur Internet.

1.9 Définitions : PDN = Plage de disponibilité normale, soit du lundi au vendredi de 09 h 00 à 18 h 00 (HNEC), sauf les jours fériés légaux au niveau national ou régional (Allemagne / Hambourg, pour les Clients ayant signé un contrat avec le bureau Allemand ; France / Paris pour les Clients ayant signé un contrat avec le bureau de Paris). PDE = Plage de disponibilité élargie, soit 24 heures tous les jours

		Bronze	Argent	Or	Platine
Support technique	Disponibilité (réaction/ solution des problèmes conformément aux alinéas 9 et 10)	PDN			PDE (selon l'accord conclu)
	Moyens de communication	Email	Tchat, email, appel vidéo sur demande		
	Utilisateur autorisés	Utilisateur standards	Utilisateur administrateurs		Utilisateur administrateurs et standards
Gestion du compte	Disponibilité	PDN (selon l'accord conclu)			
	Ressources attribuées	Mutualisées	Attribution individuelle		
	Suivi régulier	-	Trimestriel	Mensuel	Personnalisé

1.10 Définition des niveaux de priorité pour l'assistance technique en fonction du niveau de service convenu :

- Niveau de priorité I : défaillance totale, Facelift n'est pas disponible / accessible. Le Client ne peut continuer à utiliser les services
- Niveau de priorité II : Facelift est disponible / accessible, mais les fonctionnalités sont considérablement réduites : perturbation partielle du système, indisponibilité de modules essentiels ou de fonctionnalités fondamentales de modules. Le Client ne peut continuer à utiliser les services que de façon très restreinte.
- Niveau de priorité III : Facelift est disponible / accessible, mais son fonctionnement est légèrement perturbé : défauts d'affichage, retard mineur à l'envoi de données, quelques rejets de données. Le Client peut continuer à utiliser les services en s'accommodant de restrictions temporaires acceptables.
- Niveau de priorité IV : les services sont entièrement disponibles / accessibles, quelques problèmes mineurs sont apparus. Le Client peut continuer à utiliser les services sans aucune restriction.

1.11 Il appartient à Facelift de déterminer le niveau de priorité. Facelift s'efforcera dans les limites économiquement raisonnables de respecter les temps de réaction et de solution des problèmes figurant dans le tableau ci-dessous, étant précisé que les heures courent à partir de la réception du message signalant le problème.

Niveau de priorité	Temps de réaction vise	Temps de solution vise
I	1 heure	4 heures
II	2 heures	1 jour de travail
III	4 heures	5 jours de travail
IV	1 jour de travail	Le cas échéant, dans le cadre d'une nouvelle version

Les heures indiquées ne courent que pendant la PDN, à moins que le Client ne bénéficie d'une intervention pendant la PDE.

## Section III – Partenaires

Si le contrat le prévoit, Facelift permettra au Client d'utiliser sur Facelift certaines prestations proposées par des partenaires. Le contrat portant sur les prestations de partenaires est conclu entre le Client et Facelift. En cas d'utilisation de prestations de partenaires, les dispositions spécifiques éventuellement prévues au contrat s'appliquent à titre complémentaire.

En cas de dysfonctionnement des prestations proposées par un partenaire, Facelift permettra au Client de s'adresser directement à l'opérateur concerné pour toute demande d'assistance. A cet effet, les coordonnées nécessaires lui seront communiquées.

## Section IV – Prestations de service sur-mesure

Si le Client souhaite bénéficier de prestations de service sur-mesure, par exemple, d'une adaptation de Facelift ou d'une formation, les dispositions suivantes s'appliquent à titre complémentaire à celles de la section I.

### 1. Prestations

La prestation de services sur-mesure par Facelift a pour objet les prestations commandées par le Client. Celles-ci seront fournies par des personnes qualifiées sur la base des connaissances dont Facelift dispose au moment de la conclusion du contrat. Les prestations convenues peuvent être modifiées à tout moment par la conclusion d'un avenant.

### 2. Droits

Le Client acquiert sur les prestations de Facelift les droits dont il a besoin pour une utilisation conforme au contrat. Sauf dispositions contraires, les droits sont cédés pour une période limitée à celle prévue pour l'utilisation de Facelift par le Client.

### 3. Dates et délais de livraison

Les dates et délais de livraison sont communiqués à titre indicatif, sauf si Facelift précise expressément qu'ils sont fermes.

### 4. Obligation de coopération du Client

Le Client s'engage à respecter ses obligations de coopération dans un délai raisonnable. Si la fourniture des prestations nécessite la communication d'informations, de documents, etc., Facelift informera le Client en lui indiquant éventuellement la date à laquelle elle en aura besoin pour pouvoir poursuivre ses travaux. Si Facelift fixe un délai raisonnable pour l'exécution d'une obligation de coopération, le non-respect de ce délai l'autorisera à demander une adaptation des délais qu'elle s'est engagée à respecter dès lors que ceux-ci ne peuvent plus être respectés du fait que l'obligation de coopération n'a pas été exécutée.

## 5. Défaits

- 5.1. Si les prestations présentent un défaut, le Client peut exercer les droits prévus par la loi. Il appartient à Facelift de décider de remédier au défaut par une mise en conformité ou la fourniture d'une nouvelle prestation.
- 5.2. En cas de défaut, tout recours doit être exercé avant la fin d'un délai d'un an sous peine de prescription. Ce délai ne s'applique pas aux demandes d'indemnisation fondées sur une violation des droits pouvant être exercés en cas de défauts. Dans ce cas, les dispositions relatives à la responsabilité sont applicables.
- 5.3. Si le Client signale un défaut et qu'à l'issue de l'intervention du fournisseur, il s'avère que le défaut était inexistant, Facelift pourra lui facturer ses frais sur la base des taux horaires convenus ou, à défaut, en application de ses taux horaires habituels.

## Section V – Contrat de traitement des données personnelles

### 1. Objet et finalité du contrat

- 1.1. Facelift s'engage à fournir au Client des services de management des communautés sur les réseaux sociaux et de mise en œuvre de campagnes publicitaires digitales et des services relatifs à l'analyse statistique approfondie des activités de médias sociaux du Client et des tiers de son choix.
- 1.2. A cette fin, Facelift s'engage à mettre à la disposition du Client les solutions « Facelift », précédemment connue sous le nom de « Facelift Cloud », et Facelift Data Studio, précédemment connue sous le nom de « quintly by facelift ». Les solutions sont accessibles à distance par le réseau Internet en mode SaaS. Le SaaS Facelift inclut également l'application mobile Facelift. En outre, Facelift peut éventuellement fournir l'application mobile « Social Share App ».
- 1.3. Facelift est une plateforme pour aider à la mise en place et faciliter l'exécution de process digital marketing avec un accent sur les activités liées aux réseaux sociaux. Facelift aide à la distribution de contenu et à la modération des comptes sociaux du Client. L'application mobile Facelift est un support alternatif pour accéder à la plateforme Facelift sur son smartphone.
- 1.4. La Social Share App est une application mobile qui permet à ses utilisateurs de partager sur leurs comptes sociaux personnels du contenu crée par le Client via le logiciel Facelift.
- 1.5. La plateforme Facelift Data Studio, sous la direction du Client, compile et analyse les données provenant des réseaux sociaux, et fournit les résultats des analyses sous différents formats aux utilisateurs de la plateforme ou via des API.
- 1.6. Le présent Contrat de traitement des données à caractère personnel a pour objet de préciser les obligations s'imposant aux parties en matière de données à caractère personnel dans le cadre de leur relation contractuelle.
- 1.7. Dans le cadre de cette relation contractuelle, les catégories suivantes de données personnelles sont concernées :
  - Données professionnelles et données de contact (ex. prénom, nom, adresse email, département, rôle) ;
  - Données informatiques (ex., adresse IP, identifiant utilisateur, temps d'utilisation) ;
  - Données d'identifications (ex., nom, prénom, identifiant sur les réseaux sociaux) ;
  - Données d'interaction sur les réseaux sociaux (ex. commentaires et messages sur les réseaux sociaux).
- 1.8. Les catégories de personnes concernées incluent :
  - Les employés du Client ;
  - Les employés des fournisseurs de services du Client, par exemple les agences ;
  - Les utilisateurs des médias sociaux du Client.

### 2. Définitions

- 2.1. Les termes utilisés dans le présent Contrat de Traitement des données personnelles, (notamment « données personnelles », « catégories spéciales de données personnelles », « responsable de traitement », « personnes concernées », « destinataire », « tiers », « pseudonomysation », « collecte », « traitement », « utilisation », correspondent aux définitions légales du règlement 2016/679 de l'Union Européenne, communément appelé règlement général sur la protection des données ou RGPD.

- 2.2. Pour le traitement en vertu du présent accord, le Client agit en tant que Responsable du Traitement et Facelift agit en tant que Sous-traitant.

### **3. Droits et obligations du Client**

- 3.1. Le Client est seul responsable de l'évaluation de la licéité du traitement des données personnelles conformément à l'Art. 6 (1) du RGPD ainsi que du respect de l'exercice des droits des personnes concernées par le traitement, conformément au Chapitre III du RGPD.
- 3.2. Le Client pourra communiquer verbalement des instructions sur l'étendue, la finalité et la mise en œuvre du traitement des données personnelles, mais celles-ci devront faire immédiatement l'objet d'une confirmation écrite. Les modifications de l'objet du traitement et les modifications de procédure selon des instructions propres au Client doivent faire l'objet d'un accord commun entre les deux parties. Facelift reste en mesure de facturer l'exécution des instructions du Client, à moins que ces dernières ne soient nécessaires pour prévenir Facelift d'une quelconque violation de la loi.
- 3.3. Le Client désignera par écrit les représentants autorisés à donner des instructions à Facelift. Les instructions du Client doivent être adressées aux Customer Success Manager du compte Facelift en question. Les instructions doivent être communiquées aux employés autorisés en suivant la procédure de demande de compensation des SLA (Accord sur le Niveau de Service).
- 3.4. Le Client informera immédiatement Facelift de toute erreur, irrégularité ou non-conformité du traitement relatif à la protection des données personnelles qui seraient détectées au cours du suivi de la mission.
- 3.5. Le Client soutiendra les efforts de Facelift pour créer et maintenir un registre des activités de traitement conformément à l'Article 30 (2) du RGPD.
- 3.6. À la fin du contrat ou plus tôt, le Client doit décider de la restitution ou de la suppression des données traitées. Le défaut d'instruction sera interprété par Facelift comme une décision de suppression des données.
- 3.7. Le Client doit s'assurer que ses demandes d'assistance auprès de Facelift ne sont pas excessives. A titre d'exemple, Le Client ne pourra pas demander d'informations dont il a déjà connaissance au moment de sa demande, dans le seul but d'obtenir de les obtenir dans un format spécifique.

### **4. Droits et Obligations de Facelift**

- 4.1. Facelift s'engage à ne traiter les données personnelles que pour les seuls besoins d'exécution du contrat avec le Client, conformément aux instructions du Client et à ne pas traiter ou utiliser ces données pour toute autre finalité, sans l'accord écrit et express du Client, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel Facelift est soumis. Dans ce cas, Facelift informe le Client du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la loi le lui interdit pour des motifs importants d'intérêt public. Aucune copie des données ne sera effectuée sans en avoir informé préalablement le Client.
- 4.2. Facelift s'engage à procéder au traitement tel que défini dans le présent Contrat et à mettre en œuvre les mesures convenues pour le traitement des données personnelles du Client. Les données du Client seront traitées séparément des autres données.
- 4.3. Facelift s'engage à ne pas supprimer automatiquement les données et à ne les supprimer que sur instructions du Client ou à l'expiration ou résiliation du Contrat. Le défaut d'instruction sera interprété par Facelift comme une décision de suppression. Lesdites données seront supprimées



dans les quatre semaines suivant la date d'expiration ou résiliation du contrat. Une copie des données sera sauvegardée pendant trois mois jusqu'à ce qu'elles soient détruites de manière irréversible. Facelift fournira au client une documentation sur la suppression des données à la fin du contrat.

- 4.4. Toute la documentation prouvant le respect du traitement des données personnelles au titre de cet accord est conservée par Facelift pour la durée strictement nécessaire, sauf indication contraire du Client.
- 4.5. Facelift a désigné un délégué à la protection des données et communiquera, sur demande, ses coordonnées au Client.
- 4.6. Facelift s'engage à préserver la confidentialité des données du Client lors du traitement et à ne les traiter que pour les finalités prévues au présent Contrat. Facelift veillera à sensibiliser ses employés ayant accès aux données du Client à la réglementation relative à la protection des données personnelles et à ce qu'ils soient soumis à une obligation contractuelle appropriée de confidentialité.
- 4.7. Facelift confirme être au courant des règles de protection des données en vigueur, et contrôle sa mise en conformité.
- 4.8. Le Contractant s'engage à ne communiquer les données personnelles du Client qu'aux seules personnes concernées par le traitement ou aux parties tierces, qu'après avoir reçu l'accord écrit du Client, à moins qu'il ne soit légalement tenu d'y procéder.
- 4.9. Dans la mesure du possible, Facelift soutiendra les efforts du Client pour créer et maintenir un registre des activités de traitement conformément à l'Article 30 (2) du RGPD.
- 4.10. Tant que ses intérêts légitimes ne s'y opposent pas, Facelift devra corriger, supprimer ou restreindre le traitement des données personnelles si le Client le demande.
- 4.11. Facelift documente les instructions du Client et les mets à sa disposition sur demande.
- 4.12. Si selon l'avis de Facelift, une instruction du Client va à l'encontre des dispositions légales en vigueur, Facelift en informera immédiatement le Client. L'exécution d'une telle instruction pourra être suspendue jusqu'à ce qu'elle soit modifiée ou que le Client la confirme par écrit.
- 4.13. Facelift assiste le Client dans ses obligations conformément aux articles 32-26 du RGPD, notamment en lui fournissant des informations pertinentes.
- 4.14. Facelift respectera les principes d'un traitement correct des données. Facelift veillera au respect des mesures de sécurité convenues contractuellement et imposées par la loi. Facelift informera immédiatement le Client si les mesures de sécurité mises en œuvre contreviennent aux exigences du Client. Il en va de même pour les dysfonctionnements et les suspicions de violations des données ou irrégularités dans le traitement des données personnelles.
- 4.15. Conformément à l'Article 32 du RGPD, Facelift met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement des données personnelles. Ces mesures sont énoncées à l'Annexe II (Mesures Techniques et Organisationnelles) du présent contrat et doivent être interprétées comme une garantie minimale des mesures mises en œuvre par Facelift. Les mesures mises en œuvre par Facelift et les mesures convenues doivent être régulièrement examinées et ajustées si nécessaire pour qu'elles soient conformes aux règles et habitudes en vigueur.
- 4.16. Facelift s'engage à informer immédiatement le Client, si les données personnelles du Client font l'objet d'une perquisition, d'une saisie d'une confiscation à la suite d'une procédure de liquidation judiciaire, d'insolvabilité ou d'évènements ou mesures similaires par des tiers. Facelift informera sans délai tous les tiers concernés du fait que les données comprennent des données

à caractère personnel dont seul le Client est le responsable du traitement, et que Facelift agit simplement en tant que sous-traitant.

## **5. Demandes de renseignements de la personne concernée auprès du Client ou de Facelift**

- 5.1. Facelift assiste le Client dans ses obligations de répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées prévues au Chapitre III du RGPD, notamment en fournissant des informations et via des mesures techniques et organisationnelles adéquates.
- 5.2. Facelift doit transmettre toutes les demandes des personnes concernées au Client sans retard excessif, à condition que ces demandes se rapportent de manière identifiable au traitement prévu par le présent accord.

## **6. Droits de contrôle**

- 6.1. Facelift accepte que le Client ait le droit de contrôler à tout moment le respect du règlement sur la protection des données et des accords contractuels. Facelift contribue à ces audits.
- 6.2. Pour cela, le Client ou un inspecteur désigné par le Client peut après convocation préalable de Facelift, procéder à une inspection pendant les heures de bureau habituelles pour vérifier l'adéquation des mesures techniques et organisationnelles mises en place. L'inspection n'est possible que sur convocation préalable, sauf dans le cas où la convocation compromet la finalité de l'inspection.
- 6.3. Les inspecteurs nommés par le Client ne doivent pas être des concurrents directs de Facelift.
- 6.4. Facelift s'engage à fournir au Client toutes les informations nécessaires pour effectuer un contrôle complet du contrat, sur demande écrite et dans un délai raisonnable.

## **7. Sous-traitants**

- 7.1. Facelift dispose de l'autorisation du Client de travailler avec des sous-traitants (par exemple, des partenaires, hébergeurs etc.), pour délivrer les services prévus au titre du contrat.
- 7.2. Par la présente, le Client autorise Facelift à travailler avec les sous-traitants énumérés à l'Annexe I (Sous-traitants).
- 7.3. Lorsque Facelift travaille avec un sous-traitant, Facelift le fait au moyen d'un contrat qui impose au sous-traitant les mêmes obligations en matière de protection des données que celles imposées à Facelift en vertu des présentes clauses. Facelift veille à ce que le sous-traitant respecte les obligations auxquelles Facelift est elle-même soumise en vertu des présentes clauses.
- 7.4. Facelift informera le Client de toute modification prévue de la liste des sous-traitants, ajout ou remplacement, au moins 60 jours à l'avance, donnant ainsi au Client suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces modifications avant l'engagement du ou des sous-traitants concernés. Si le Client s'y oppose, il doit le faire dans un délai de 30 jours après avoir été informé de la modification envisagée. Facelift fournira au Client les informations nécessaires pour permettre au responsable du traitement d'exercer son droit d'opposition. Le Client ne peut s'opposer que pour des raisons factuelles.
- 7.5. Si le Client s'y oppose, Facelift ne doit pas mettre en œuvre la modification envisagée. En cas d'objection, Facelift a le droit de résilier le présent contrat avec un préavis de trois mois.

## **8. Transferts internationaux**

- 8.1. Tout transfert de données vers un pays tiers ou une organisation internationale par Facelift n'est effectué que sur la base d'instructions documentées du Client ou afin de satisfaire une exigence spécifique du droit de l'Union Européenne ou du droit Allemand et s'effectue conformément au Chapitre V du RGPD.
- 8.2. Le Client convient que lorsque Facelift recrute un sous-traitant ultérieur conformément à l'Article 7 pour mener des activités de traitement spécifiques et que ces activités de traitement implique un transfert de données à caractère personnel au sens du Chapitre V du RGPD, Facelift et le sous- traitant ultérieur peuvent garantir le respect du Chapitre V du RGPD en utilisant les clauses contractuelles types adoptées par la Commission Européenne sur la base de l'Article 46, paragraphe 2 du RGPD, pour autant que les conditions d'utilisation de ces clauses contractuelles types soient remplies.

## **9. Notification de violations de données à caractère personnel**

- 9.1. En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par Facelift, celui-ci en informe le responsable du traitement dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Cette notification contient au moins :
  - Une description de la nature de la violation (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personne concernées par la violation et d'enregistrements de données à caractère personnel concernés) ;
  - Les coordonnées d'un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues au sujet de la violation de données à caractère personnel ;
  - Ses conséquences probables et les mesures prises ou les mesures qu'il est proposé de prendre pour remédier à la violation, y compris pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.
- 9.2. Lorsqu'il n'est pas possible de fournir l'ensemble des informations au même moment, la notification initiale devra contenir les informations disponibles au moment de l'envoi, et devra être mise à jour sans retard excessif dès mise à disposition des informations manquantes.

## **10. Durée du contrat**

- 10.1. La durée de cet accord est la durée effective du traitement convenu.
- 10.2. Le Client et Facelift ne peuvent résilier le présent contrat qu'en cas de motif valable, sauf si le présent contrat le permet ou si des exigences légales le dictent.
- 10.3. Le Client a de bonnes raisons de résilier le contrat sans préavis si :
  - Facelift est en violation grave ou persistante de cet accord ;
  - Facelift refuse au Client ou à une autorité de contrôle compétente l'accès aux locaux de
  - Facelift, si cet accès est nécessaire pour effectuer une inspection ;
  - Facelift ne se conforme pas à une décision contraignante d'un tribunal compétent ou d'une autorité de surveillance compétente concernant les obligations de Facelift en vertu du présent accord ou du RGPD.
- 10.4. Facelift a de bonnes raisons de résilier le contrat sans préavis si :

- Facelift a informé le Client qu'une instruction émise par le Client est en violation des dispositions légales conformément à l'Article 4 du présent contrat, et le Client insiste sur le respect d'une telle instruction.
- 10.5. La résiliation anticipée de cet accord entraîne la résiliation du contrat sous-jacent.

## **11. Miscellanées**

- 11.1. Toute modification au présent Contrat devra faire l'objet d'un accord express entre les parties sous la même forme que le Contrat. Ceci est également applicable pour toute renonciation à l'exigence d'une forme écrite.
- 11.2. Lorsque cet accord exige que la communication ou l'échange d'informations se fasse par écrit, cette exigence peut être satisfaite par des formations électroniques.
- 11.3. Le droit de la République Fédérale d'Allemagne s'applique au présent contrat. La langue de la procédure est l'allemand. Le lieu de juridiction, dans la mesure où la loi le permet, est Hambourg.
- 11.4. Facelift n'a aucun droit de rétention sur les données personnelles traitées dans le cadre du présent contrat ou sur les supports de données pertinents appartenant au Client.
- 11.5. Si une disposition de cet accord est nulle ou caduque, cela n'affectera pas la validité du reste de cet accord, à l'exclusion du paragraphe 139 du Code Civil Allemand (BGB). Cela ne doit pas entraîner un renversement de la charge de la preuve, mais le § 139 BGB est expressément écarté. En lieu et place de la disposition inefficace ou inapplicable, ou pour combler les lacunes, il convient d'appliquer une disposition appropriée qui, dans la mesure où cela est juridiquement possible, se rapproche le plus de ce que les parties contractantes avaient l'intention de faire dans le cadre du présent accord.

## **— Annexes —**

Annexe I : Sous-traitants

Annexe II : Mesures Techniques et Organisationnelles

## Annexe I au Contrat de Traitement des données à caractère personnel

### Sous-traitants

Nom / entreprise, adresse	Instruction	Activité de traitement des données	Transferts internationaux
managedhosting.de GmbH Unter den Linden 21 D-10117 Berlin Allemagne  Location des serveurs : Union Européenne	Fourniture et maintenance de l'infrastructure virtuelle VmWare et gestion du système d'exploitation basée sur Red Hat Enterprise Linux	Hébergement : traite toutes les données personnelles que Facelift traite pour le Client	non
Amazon Web Services EMEA Sàrl, Avenue John F. Kennedy 38, 1855 Luxembourg, Luxembourg  Location des serveurs : Union Européenne	Fourniture et maintenance de l'infrastructure du service	Hébergement : traite toutes les données personnelles que Facelift traite pour le Client	non

Annexe II du Contrat de Traitement des données à caractère personnel

## Mesures Techniques et Organisationnelles

Dernière mise à jour : 30 Juin 2023

Facelift prend sa responsabilité au sérieux et a donc mis en place une série de mesures techniques et organisationnelles pour protéger et sécuriser au mieux les données personnelles. Nos mesures sont alignées sur l'Article 32 du RGPD et sont énumérées ci-dessous.

Les coordonnées de Facelift sont les suivantes :

Facelift brand building technologies GmbH

Gerhofstraße 19, 20354 Hambourg, Allemagne

Téléphone : +49 40 2286 849 0

Email : [info@facelift-bbt.com](mailto:info@facelift-bbt.com)

Directeur Général : Teja Töpfer

Tribunal d'instance de Hambourg, HRB 117436, Germany

Responsable de la protection des données (DPE) : Albrecht Saß, [dataprivacy@facelift-bbt.com](mailto:dataprivacy@facelift-bbt.com)

### Mesures visant à garantir la confidentialité

#### Contrôle d'accès physique

Mesures qui refusent physiquement aux personnes non autorisées l'accès aux systèmes informatiques et aux équipements de traitement des données utilisés pour traiter les données à caractère personnel, ainsi qu'aux fichiers et supports de données confidentielles :

- Système de contrôle d'accès personnalisé par carte dans le centre de données ;
- Système de contrôle d'accès à puce dans les bureaux ;
- Surveillance par caméra des entrées des bureaux ;
- Concept d'autorisation et de permissions ;
- Sélection rigoureuse du personnel ;
- Équipement technique dans armoires de serveurs verrouillables.

#### Contrôle d'accès logique

Mesures qui empêchent les personnes non autorisées de traiter ou d'utiliser des données protégées par le règlement général sur la protection de données :

- Les systèmes peuvent être uniquement administrés avec un mot de passe de la console ou un mot de passé protégé, une connexion cryptée ;
- Politique en matière de mots de passe, y compris règles concernant la complexité, l'authentification unique (SSO), l'authentification à deux facteurs, le verrouillage automatique des comptes utilisateur après des tentatives de connexion infructueuses ;

#### Facelift brand building technologies GmbH

Gerhofstraße 19 | 20354 Hambourg | Allemagne | [www.facelift-bbt.com](http://www.facelift-bbt.com) | +49 40 2286 849 0

Directeur Général : Benjamin Schroeter et Teja Töpfer | HRB 117436 | Tribunal d'instance de Hambourg

USt-Ident-Nr. DE276 131 407 | UniCredit Bank AG | IBAN : DE12 2003 0000 0015 8308 88 | BIC : HYVEDEMM300

- Politique relative au lieu de travail, y compris les règles concernant le verrouillage automatique de l'écran protégé par un mot de passe après une période d'inactivité, dispositions relatives au nettoyage de bureau et de l'écran ;
- Attribution sans ambiguïté des comptes utilisateurs aux utilisateurs, pas de comptes collectifs impersonnels, pas de comptes par défaut ;
- Politique interne de protection des données ;
- Concept d'autorisation ;
- Cryptage des disques durs.

### **Contrôle d'accès aux données**

Mesures garantissant que les personnes autorisées à utiliser les systèmes de traitement des données ne peuvent accéder aux données personnelles qu'en fonction de leurs droits d'accès, de sorte que les données ne puissent être lues, copiées, modifiées ou supprimées sans autorisation pendant leur traitement, leur utilisation et leur stockage :

- Concept d'autorisation et d'authentification ;
- Listes des contrôles d'accès ;
- Journal d'activités.

### **Isolation et séparation**

Mesures garantissant que les données collectées pour différentes finalités sont traitées séparément et séparées des autres données et systèmes, de manière à empêcher l'utilisation non prévue de ces données à d'autres fins :

- Concept d'autorisation et d'authentification ;
- Séparation de l'environnement de test et de production ;
- Séparation logique des clients via des attributs de finalité et des listes de contrôle d'accès.

### **Mesures de pseudonymisation**

Mesures permettant de réduire les références directes aux personnes pendant le traitement, de telle sorte qu'il n'est possible d'associer des données à une personne spécifique que si des informations supplémentaires sont incluses :

- Utilisation d'identifiants internes uniques.

## **Mesures visant à garantir l'intégrité**

### **Intégrité des données**

Mesures garantissant que les données personnelles stockées ne peuvent pas être corrompues par le dysfonctionnement d'un système :

- Installation des nouvelles versions et correctifs, avec gestion des versions et correctifs ;

#### **Facelift brand building technologies GmbH**

Gerhofstraße 19 | 20354 Hambourg | Allemagne | [www.facelift-bbt.com](http://www.facelift-bbt.com) | +49 40 2286 849 0

Directeur Général : Benjamin Schroeter et Teja Töpfer | HRB 117436 | Tribunal d'instance de Hambourg

USt-Ident-Nr. DE276 131 407 | UniCredit Bank AG | IBAN : DE12 2003 0000 0015 8308 88 | BIC : HYVEDEMM300

- Test de fonctionnement lors de l'installation et de la mise en place des nouvelles versions / correctifs, par le département informatique ;
- Journal d'activités.

### **Contrôle des transferts**

Mesures garantissant qu'il est possible de vérifier et de distinguer les entités auxquelles des données à caractère personnel ont été ou peuvent être transmises ou mises à disposition au moyen de la communication de données :

- Journal d'activités ;
- Utilisation de connexions sécurisées (HTTPS, TLS 1.2, TLS 1.3) ;
- Transfert des données via des réseaux de données cryptés ou des connexions sécurisées (VPN) ;
- Transports sécurisés des archives des données.

### **Contrôle des entrées**

Mesures garantissant qu'il est possible de vérifier et d'établir ultérieurement si des données à caractère personnel ont été introduites dans des systèmes de traitement de données et/ou modifiées ou supprimées, et par qui :

- Journal d'activités ;
- Gestion des versions.

## **Mesures visant à garantir la disponibilité et la résilience**

### **Contrôle de disponibilité**

Mesures garantissant que les données personnelles sont protégées contre la destruction ou la perte accidentelle :

- Concept de sauvegarde et récupération ;
- Sauvegardes hors-site ;
- Utilisation experte de logiciels de protection et conception écrite de leur déploiement ;
- Utilisation d'une alimentation électrique ininterrompue ;
- Si possible, déploiement de l'écriture miroir des disques et de la redondance dans les systèmes techniques.

### **Rétablissement de la disponibilité**

Mesures qui garantissent la capacité de rétablir rapidement la disponibilité et l'accès aux données à caractère personnel en cas d'incident physique ou technique :

- Concept de sauvegarde et récupération ;
- Stockage de données redondant ;
- Hébergement via un fournisseur IaaS / PaaS.

#### **Facelift brand building technologies GmbH**

Gerhofstraße 19 | 20354 Hamburg | Allemagne | [www.facelift-bbt.com](http://www.facelift-bbt.com) | +49 40 2286 849 0

Directeur Général : Benjamin Schroeter et Teja Töpfer | HRB 117436 | Tribunal d'instance de Hamburg

USt-Ident-Nr. DE276 131 407 | UniCredit Bank AG | IBAN : DE12 2003 0000 0015 8308 88 | BIC : HYVEDEMM300



### **Fiabilité**

Mesures qui garantissent que les services du système fonctionnent et que l'apparition de défauts dans les fonctions est signalée :

- Suivi automatique des notifications ;
- Plans d'urgence ;
- Tests réguliers pour la récupération des données.

### **Mesures pour l'évaluation régulière de la sécurité du traitement des données**

#### **Procédure de révision**

Des mesures qui garantissent que les données sont traitées en toute sécurité et dans le respect des règles de protection des données :

- Délégué à la protection des données externe ;
- Politique de sécurité de l'information, politique de protection des données ;
- Certification ISO 27001 ;
- Audits par l'équipe IT et le DPO ;
- Révision régulière de tous les accords de confidentialité des données avec les sous-traitants.