

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 Cloud. 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

En cas de contradiction, les dispositions des sections II et suivantes 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 Cloud 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 Cloud.
- 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 Cloud 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.

2. Mise à disposition de Facelift Cloud

- 2.1. Après la conclusion du contrat, Facelift Cloud 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 Cloud 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 Cloud, 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 Cloud 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 fournissant Facelift Cloud, Facelift propose aux utilisateurs dits Administrateurs du Client une formation standard initiale à l'administration et au fonctionnement du service. 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 Cloud pendant toute la durée du contrat.

Facelift brand building technologies GmbH

Gerhofstraße 19 | 20354 Hambourg | Allemagne | www.facelift-bbt.com | +49 40 2286 849 0

Gérant: Daniel Oliver Augsten | N° d'inscription au registre du commerce du tribunal d'instance de Hambourg: HRB 117436

N° d'identification TVA DE276 131 407 | UniCredit Bank AG | IBAN: DE12 2003 0000 0015 8308 88 | BIC: HYVEDEMM300

3. Utilisation de Facelift Cloud 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 Cloud 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 Cloud 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 Cloud 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 Cloud 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 Cloud 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. 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 personnelle ("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 que la poursuite de la collaboration avec le Client ne peut être exigée raisonnablement.
- 3.7. Toutes les données de la plateforme enregistrées sur Facelift Cloud pour le Client, notamment les insights de profils, les données post-performance, les données de flux, etc., sont disponibles pendant une durée maximale d'un an à compter de leur premier enregistrement.

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 Cloud, 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. Sauf dispositions contraires, tous les montants indiqués par Facelift s'entendent hors taxes et en Euros.
- 6.3. 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 l'acceptation 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.
- 6.4. 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.
- 6.5. 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.
- 6.6. Les factures peuvent être numérisées et envoyées par email. Toute facture établie est payable dans un délai de 14 jours.

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 Cloud 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 supérieure à celle correspondant à deux échéances.
- 7.4. Si le Client ne peut utiliser Facelift Cloud 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. Evolution de Facelift Cloud

- 8.1. En souscrivant aux prestations de Facelift Cloud, le Client n'achète pas un produit statique. Facelift a l'intention de développer Facelift Cloud pour intégrer de nouvelles offres et fonctionnalités permettant d'augmenter l'attractivité et la sécurité de la plateforme. L'étendue des prestations de Facelift Cloud est donc évolutive. En cas de modification ayant pour effet de supprimer 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.
- 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 Cloud 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.

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

- 9.1. Pour le cas où Facelift serait mis en demeure au titre de la mise à disposition initiale de Facelift Cloud, 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 Cloud.
- 9.2. Si, après la mise à disposition de Facelift Cloud en bon état de fonctionnement, 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 Cloud, 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 Cloud. 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 Cloud 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,
 - 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 Cloud est régi par le contrat de traitement des données à caractère personnelle (DPA) 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 :

Facelift brand building technologies GmbH

Gerhofstraße 19 | 20354 Hambourg | Allemagne | www.facelift-bbt.com | +49 40 2286 849 0

Gérant: Daniel Oliver Augsten | N° d'inscription au registre du commerce du tribunal d'instance de Hambourg: HRB 117436

N° d'identification TVA DE276 131 407 | UniCredit Bank AG | IBAN: DE12 2003 0000 0015 8308 88 | BIC: HYVEDEMM300

- 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. Dispositions finales

- 16.1. 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.
- 16.2. 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
- 16.3. 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
- 16.4. 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.
- 16.5. 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.
- 16.6. 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.
- 16.7. 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.
- 16.8. 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

Si le Client n'utilise pas Facelift Cloud 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 Cloud.

1. Facelift s'efforcera dans les limites économiquement raisonnables de garantir la disponibilité de Facelift Cloud au point de transfert (l'interface Internet au centre informatique à partir duquel Facelift Cloud est exploité) à un taux de 99 % par mois civil.
2. Facelift Cloud 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.
3. Facelift Cloud est également réputé disponible :
 - 3.1. 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 ;
 - 3.2. en cas d'indisponibilité due à la nécessité de remédier à un défaut susceptible de compromettre considérablement le fonctionnement sécurisé de Facelift Cloud, 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.

Facelift brand building technologies GmbH

Gerhofstraße 19 | 20354 Hambourg | Allemagne | www.facelift-bbt.com | +49 40 2286 849 0

Gérant: Daniel Oliver Augsten | N° d'inscription au registre du commerce du tribunal d'instance de Hambourg: HRB 117436

N° d'identification TVA DE276 131 407 | UniCredit Bank AG | IBAN: DE12 2003 0000 0015 8308 88| BIC: HYVEDEMM300

4. Les informations prévues à l'article 3 ci-dessus seront communiquées au Client par email aux adresses électroniques indiquées sur son compte d'administrateur.
5. La surveillance et la détermination du degré de disponibilité de Facelift Cloud sont basées sur les valeurs mesurées par Facelift. Le Client a la possibilité d'apporter la preuve du contraire.
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.
7. Le Client dispose d'un mois pour exercer son droit à indemnisation par email adressé à son Success Manager. 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.
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 inclut l'utilisation illimitée de la base des connaissances (Knowledge Base) de Facelift consultable sur Internet.

8.1. 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	Tchat, e-mail		Tchat, e-mail, appel vidéo sur demande	
	Utilisateurs autorisés	Administrateurs			Administrateurs, utilisateurs standards
Gestion du compte	Disponibilité	PDN (selon l'accord conclu)			
	Ressources attribuées	Mutualisées	Affectation individuelle		
	Suivi régulier	-	Trimestriel	Mensuel	Tous les 15 jours

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

- 9.1. Niveau de priorité I : défaillance totale, Facelift Cloud n'est pas disponible / accessible. Le Client ne peut continuer à utiliser les services.
- 9.2. Niveau de priorité II : Facelift Cloud 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.
- 9.3. Niveau de priorité III : Facelift Cloud 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.
- 9.4. 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.

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.

10.

NIVEAU DE PRIORITÉ	TEMPS DE REACTION 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 Cloud 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 Cloud 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 Cloud 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.

Facelift brand building technologies GmbH

Gerhofstraße 19 | 20354 Hambourg | Allemagne | www.facelift-bbt.com | +49 40 2286 849 0

Gérant: Daniel Oliver Augsten | N° d'inscription au registre du commerce du tribunal d'instance de Hambourg: HRB 117436

N° d'identification TVA DE276 131 407 | UniCredit Bank AG | IBAN: DE12 2003 0000 0015 8308 88| BIC: HYVEDEMM300

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.